



ประกาศธนาคารออมสิน
ที่ พณ.ป.019/2568

เรื่อง ประกวดราคาจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center 1115 ระยะเวลา 3 ปี
โดยวิธีประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

ธนาคารออมสิน มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center 1115 ระยะเวลา 3 ปี โดยวิธีประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ราคาากลางของงานจ้างในครั้งนี้เป็นเงินทั้งสิ้น 473,433,840 บาท (สี่ร้อยเจ็ดสิบสามล้านสี่แสนสามหมื่นสามพันแปดร้อยสี่สิบบาทถ้วน)

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. มีความสามารถตามกฎหมาย
 2. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
 3. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
 4. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
 5. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
 6. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
 7. เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ดังกล่าว
 8. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคารออมสิน วันประกาศประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ครั้งนี้
 9. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
 10. ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้
 - 10.1 การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา
กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย
 - 10.2 งานซื้อหรือจ้าง และงานก่อสร้าง
กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักกิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ
- สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

Dr

Sm

10.3 การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

(1) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกราย จะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

(2) การยื่นข้อเสนอ

หากผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจ ตามข้อ (1) ดำเนินการดาวน์โหลด เอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ จึงจะมีสิทธิ์ในการเข้ายื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้าได้

11. ต้องมีมาตรฐานขั้นต่ำของนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมทั้ง แขนงแบบตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกอบการที่ประสงค์จะเข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐในการจัดซื้อจัดจ้าง ที่มีวงเงินเกินสามร้อยล้านบาทขึ้นไป และหลักฐานอ้างอิง เพื่อเป็นเอกสารประกอบการยื่นข้อเสนอตามที่ คณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริตกำหนด

ผู้ยื่นข้อเสนอดังต้องยื่นซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ในวันที่ ระหว่างเวลาน. ถึง น. (ถือเวลาตามนาฬิกาของธนาคารออมสิน) ณ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ อาคาร 11 เลขที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 ถ้าพ้นกำหนดวันและเวลาดังกล่าว จะปิดรับซองทันที และกำหนดเปิดซองใบเสนอราคาในวันที่ เวลาน. เป็นต้นไป (ถือเวลาตามนาฬิกาของธนาคารออมสิน) ณ สถานที่รับซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

ผู้สนใจสามารถติดต่อขอรับเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ได้รายละเอียด 1 ชุด และต้องแสดงเอกสาร หลักฐานการเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล (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 หรือสอบถามทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 2299 8000 ต่อ 030140 ในวันและเวลาทำการธนาคารออมสิน

ประกาศ ณ วันที่ พ.ศ. 2568

(นางธัญญภัทร์ สุวรรณอัมพร)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการพัสดุ ส่วนจัดหาพัสดุ
ปฏิบัติงานแทน ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน



เอกสารประกวดราคาจ้าง โดยวิธีประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

เลขที่ พณ.ป.019/2568

จ้างเหมาบริการ GSB Contact Center 1115 ระยะเวลา 3 ปี

ตามประกาศธนาคารออมสิน ลงวันที่

ธนาคารออมสิน ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ธนาคาร” มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center 1115 ระยะเวลา 3 ปี โดยวิธีประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

1. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

1.1 ขอบเขตของงาน

1.2 ใบเสนอราคา

1.3 แบบสัญญา

(1) สัญญามาตรฐาน

(2) สัญญาไม่เปิดเผยข้อมูล

1.4 แบบหนังสือค้ำประกัน

(1) หลักประกันซอง

(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 แบบตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกอบการที่จะเข้าร่วมการเสนอราคาในโครงการที่มี

วงเงินจัดซื้อจัดจ้างเกินสามร้อยล้านบาทขึ้นไป

1.11 อื่น ๆ

2. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

2.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

2.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

2.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๕๖

2.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

2.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

2.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

2.7 เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ดังกล่าว

2.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคารออมสิน วันประกาศประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ครั้งนี้

2.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

2.10 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.10.1 การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

2.10.2 งานซื้อหรือจ้าง และงานก่อสร้าง

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค่านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

2.10.3 การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

(1) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

(2) การยื่นข้อเสนอ

หากผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจ ตามข้อ (1) ดำเนินการดาวน์โหลดเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ จึงจะมีสิทธิ์ในการเข้ายื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้าได้

2.11 ต้องมีมาตรฐานขั้นต่ำของนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมทั้งแนบแบบตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกอบการที่ประสงค์จะเข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินสามร้อยล้านบาทขึ้นไป และหลักฐานอ้างอิง เพื่อเป็นเอกสารประกอบการยื่นข้อเสนอตามที่คณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริตกำหนด

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 ให้ยื่นสำเนา บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่ได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(3) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนา สัญญาของการเข้าร่วมค้า 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) แบบตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกอบการที่ประสงค์จะเข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินสามร้อยล้านบาทขึ้นไป ตามข้อ 2.11

(5) เอกสารหลักฐาน ตามขอบเขตของงาน ส่วนที่ 2 ข้อ 3.1.8 (3)

(6) เอกสารหลักฐาน ตามขอบเขตของงาน ส่วนที่ 2 ข้อ 3.3.1

(7) เอกสารหลักฐาน ตามขอบเขตของงาน ส่วนที่ 2 ข้อ 3.3.2

(8) เอกสารหลักฐาน ตามขอบเขตของงาน ส่วนที่ 2 ข้อ 3.5.11

(9) เอกสารหลักฐาน ตามขอบเขตของงาน ส่วนที่ 2 ข้อ 3.5.12

(10) เอกสารหลักฐาน ตามขอบเขตของงาน ส่วนที่ 2 ข้อ 4.1 และ 4.2

(11) เอกสารประกอบอื่น ๆ (ถ้ามี)

(12) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา ตามแบบในข้อ 1.6 (2)

4. การเสนอราคา

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

๕

๕

4.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอตามแบบที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคานี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน ลงลายมือชื่อของผู้ยื่นข้อเสนอให้ชัดเจน จำนวนเงินที่เสนอจะต้องระบุตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ โดยไม่มีการชดเชย ตก เต็ม หรือแก้ไข เปลี่ยนแปลง หากมีการชดเชย ตก เต็ม 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

4.5 ก่อนยื่นซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบร่างสัญญา รายละเอียดและขอบเขตของงาน ฯลฯ ให้ถี่ถ้วน และเข้าใจเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ตามเงื่อนไขในเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

4.6 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นซองเสนอราคาที่ปิดผนึกของเรียบร้อยจำหน่ายซองถึงประธานกรรมการรับและเปิดซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ โดยระบุไว้ที่หน้าซองว่า “ใบเสนอราคาตามเอกสารประกวดราคาเลขที่ พณ.ป.019/2568” ยื่นต่อคณะกรรมการรับและเปิดซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ในวันที่ ระหว่างเวลา น. ถึง น. (ถือเวลาตามนาฬิกาของธนาคาร) ณ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ อาคาร 11 เลขที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลายื่นซองประกวดราคาแล้วจะไม่รับซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์โดยเด็ดขาด

4.7 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นซองเสนอราคาในสภาพที่ปิดผนึกเรียบร้อยพร้อมหลักประกันของต่อคณะกรรมการรับและเปิดซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ เมื่อยื่นซองแล้วจะถอนคืน หรือถอนคืนเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงอย่างหนึ่งอย่างใดไม่ได้ โดยเด็ดขาด

4.8 คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นตามข้อ 1.5 (1) ณ วันประกาศประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และประกาศรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกก่อนการเปิดซองใบเสนอราคา

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ว่าก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ 1.5 (2) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และธนาคารจะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นเสนอดังกล่าวเป็นผู้ที่งาน เว้นแต่ธนาคารจะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นมิใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำความผิด และได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของธนาคาร

๕

๕

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ถูกตัดรายชื่อจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ เพราะเหตุเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น ณ วันประกาศประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม อาจอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวต่อ ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ภายใน 3 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งจากคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ การวินิจฉัยอุทธรณ์ของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ให้ถือเป็นที่สุด

คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ จะเปิดซองใบเสนอราคาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านข้อเสนอด้านเทคนิคและที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกดังกล่าวข้างต้น ณ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ อาคาร 11 กรุงเทพฯ ในวันที่ เวลา น. เป็นต้นไป (ถือเวลาตามนาฬิกาของธนาคาร)

การยื่นอุทธรณ์ตามวรรคสาม ย่อมไม่เป็นเหตุให้มีการขยายระยะเวลาการเปิดซองใบเสนอราคา เว้นแต่ ผู้อำนวยการธนาคารออมสินพิจารณาเห็นว่าการขยายระยะเวลาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์แก่ธนาคารอย่างยิ่ง ในกรณีที่ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน พิจารณาเห็นด้วยกับคำคัดค้านของผู้อุทธรณ์ และเห็นว่าการยกเลิกการเปิดซองใบเสนอราคาที่ได้ดำเนินการไปแล้วจะเป็นประโยชน์แก่ทางธนาคารอย่างยิ่ง ให้ผู้อำนวยการธนาคารออมสินมีอำนาจยกเลิกการเปิดซองใบเสนอราคาดังกล่าวได้

5. หลักประกันของ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันของพร้อมกับการยื่นซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ เป็นจำนวน 22,811,400 บาท (ยี่สิบสองล้านแปดแสนหนึ่งหมื่นหนึ่งพันสี่ร้อยบาทถ้วน) โดยหลักประกันของต้องมีระยะเวลาการค้ำประกันตั้งแต่วันยื่นซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ครบคลุมไปจนถึงวันสิ้นสุดการยื่นราคา (ตั้งแต่วันที่ ถึงวันที่) เมื่อวางหลักประกันของแล้ว จะเปลี่ยนแปลงวงเงินประกันของมิได้ และผู้ใช้เช็คประกันเป็นผู้เสียค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บ (ถ้ามี) โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้

5.1 เงินสด

5.2 เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารเซ็นส่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์นั้นชำระต่อธนาคาร หรือก่อนวันนั้น ไม่เกิน 3 วันทำการ

5.3 หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบที่ธนาคารกำหนด

5.4 หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ ให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด โดยอนุโลม

5.5 พันธบัตรรัฐบาลไทย

สำหรับหลักประกันในข้อ 5.5 ให้ติดต่อกับฝ่ายการพัสดุ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เพื่อจัดทำเอกสารล่วงหน้า อย่างน้อย 3 วันทำการ ก่อนวันยื่นซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ประสงค์จะใช้หนังสือค้ำประกันของธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคา ให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ำราคาที่สัญญาร่วมค้ากำหนดให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับธนาคารเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

ธนาคาร จะคืนหลักประกันของให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ค้ำประกันภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่ธนาคารได้พิจารณาเห็นชอบรายงานผลคัดเลือกผู้ชนะการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์เรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่คัดเลือกไว้ซึ่งเสนอราคาต่ำสุด หรือได้คะแนนรวมสูงสุดไม่เกิน 3 ราย ให้คืนได้ต่อเมื่อได้ทำสัญญาหรือข้อตกลง หรือผู้ยื่นข้อเสนอได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

การคืนหลักประกันของไม่ว่ากรณีใด ๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

DE

Sm

6. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

6.1 ธนาคารจะพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิค และข้อเสนออื่นของผู้ยื่นเสนอทุกราย และคัดเลือกเฉพาะรายที่เสนอได้ตรงตามขอบเขตของงาน

6.2 ธนาคารจะเปิดซองเฉพาะรายที่ได้ผ่านการพิจารณาคัดเลือกดังกล่าวแล้ว สำหรับรายที่ไม่ผ่านการพิจารณา ธนาคารจะส่งคืนข้อเสนอด้านราคา และข้อเสนอทางการเงิน (ถ้ามี) โดยไม่เปิดซอง

6.3 การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ครั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาคัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาและจะพิจารณาจากราคา

6.4 การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ
กรณีใช้หลักเกณฑ์ราคาในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ ธนาคารจะพิจารณาจากราคารวม

6.5 หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตาม ข้อ 2 หรือยื่นเอกสารหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ 3 หรือยื่นซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ไม่ถูกต้องตามข้อ 4 แล้ว คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์จะไม่รับพิจารณาราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

6.6 ธนาคารสงวนสิทธิไม่พิจารณาราคาของผู้ยื่นข้อเสนอ โดยไม่มีการผ่อนผันในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ในบัญชีรายชื่อผู้รับเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ของธนาคาร

(2) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอ หรือลงลายมือชื่อผู้ยื่นข้อเสนออย่างหนึ่งอย่างใดหรือทั้งหมดในใบเสนอราคา

(3) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น รวมทั้งใช้เอกสารหลักฐานอันเป็นเท็จประกอบการยื่นซองเสนอราคา

(4) ราคาที่เสนอมีการขูดลบ ตก เต็ม แก้ไข เปลี่ยนแปลง โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตรา (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 หรือใช้ข้อมูลคลลธรรมดา หรือนิตบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน เป็นต้น

๕

๕

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือธนาคาร จะให้ผู้ยื่นข้อเสนออื่นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่ยอมรับได้ 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 และธนาคารจะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นเป็นผู้ทำงาน

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. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

11.1 เงินค่าจ้างสำหรับการจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี 2568 และในปีที่จ่ายจริง การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อธนาคารได้รับอนุมัติเงินจากงบประมาณประจำปี 2568 และในปีที่จ่ายจริงแล้วเท่านั้น

๐๕

๐๖

11.2 เมื่อธนาคารฯ ได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใดให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้าโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี ดังนี้

(1) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศต่อกรมเจ้าท่าภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(2) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยจากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่าให้บรรทุกสิ่งของนั้นโดยเรืออื่นที่มีใบเรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้น ก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(3) ในกรณีที่ไปปฏิบัติตาม (1) หรือ (2) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี

11.3 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งธนาคาร ได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือภายในเวลาที่กำหนด ดังระบุในข้อ 7 ธนาคาร จะริบหลักประกันของหรือเรียกกร้องจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันของทันที และอาจพิจารณาเรียกกร้องให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

11.4 ธนาคาร สงวนสิทธิที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ ให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

11.5 ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์นี้มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของธนาคาร คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

11.6 ธนาคาร อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ จากธนาคาร ไม่ได้

(1) ธนาคารไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือที่ได้รับการจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(2) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(3) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

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

12. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

DS

5

13. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ธนาคารสามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง เพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอ หรือทำสัญญากับธนาคารไว้ชั่วคราว

ธนาคารออมสิน

ประกาศ ณ วันที่ พ.ศ. 2568

(นางฉันทยาภัทร์ สุวรรณอัมพร)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการพัสดุ ส่วนจัดหาพัสดุ

ปฏิบัติงานแทน ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

๕๕

๕๖



ขอบเขตของงานมาตรฐาน

1. เงื่อนไขและหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ ให้เป็นไปตามเอกสารประกวดราคาฯ ที่ธนาคารกำหนด

- 1.1 คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ
- 1.2 คุณสมบัติอื่นๆ ตามที่หน่วยงานกำหนด (ถ้ามี)
- 1.3 หลักฐานการยื่นข้อเสนอ
- 1.4 การเสนอราคา
- 1.5 หลักประกันของ
- 1.6 หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา
- 1.7 การทำสัญญา
- 1.8 ค่าจ้างและการจ่ายเงิน
- 1.9 อัตราค่าปรับ
- 1.10 การรับประกันความชำรุดบกพร่อง
- 1.11 ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ
- 1.12 การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ
- 1.13 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

2. อื่น ๆ

- 2.1 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและกฎหมายว่าด้วยสิทธิมนุษยชน
- 2.2 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ
- 2.3 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.4 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 2.5 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงนโยบาย คำสั่ง ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร (ถ้ามี)

2.6 ผู้รับจ้างต้องควบคุม สอดส่อง และดูแลไม่ให้นักงานและลูกจ้างของตน หรือผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานภายในธนาคาร กระทำการหรือมีส่วนร่วมกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในพื้นที่ธนาคาร

2.7 ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้รับจ้างต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการควบคุมภายในเพื่อต่อต้านการให้หรือรับสินบน ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ โดยการเสนอให้ แก่เจ้าหน้าที่ของธนาคาร หรือผู้มีหน้าที่ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อให้บุคคลดังกล่าวกระทำความผิดหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ยินดีให้ธนาคารบอกเลิกสัญญาและสามารถใช้สิทธิเรียกค่าเสียหายตลอดจนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ โดยให้ปฏิบัติ ดังนี้

(1) ผู้ยื่นข้อเสนอ ต้องลงนามในคำมั่นยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการควบคุมภายในเพื่อต่อต้านการให้หรือรับสินบนทุกรายตามเอกสารแนบ .

(2) ผู้ที่ได้รับคัดเลือก ต้องลงนามข้อตกลงความร่วมมือเพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

2.8 โครงการจัดซื้อจัดจ้างที่คณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริตพิจารณาคัดเลือกโครงการจัดทำข้อตกลงคุณธรรม ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงนามในข้อตกลงคุณธรรม

.....*กม*..... ผพด./หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ

2.9 ในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินสามร้อยล้านบาทขึ้นไป ผู้ประกอบการต้องมีมาตรฐานขั้นต่ำของนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมทั้งแนบบแบบตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกอบการที่ประสงค์จะเข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินสามร้อยล้านบาทขึ้นไป และหลักฐานอ้างอิง เพื่อเป็นเอกสารประกอบการยื่นข้อเสนอตามที่คณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริตกำหนด

**แบบตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกอบการที่ประสงค์จะเข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐ
ในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินสามร้อยล้านบาทขึ้นไป**

(เอกสารแนบท้ายประกาศ)

แบบตรวจสอบข้อมูลฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะเข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐ
ในโครงการที่มีวงเงินในการจัดซื้อจัดจ้างตามประกาศคณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต เรื่อง วงเงิน
ในการจัดซื้อจัดจ้างและมาตรฐานขั้นต่ำของนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง
ที่ผู้ประกอบการต้องจัดให้มี ตามมาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ
พ.ศ. ๒๕๖๐ ใช้เป็นเอกสารประกอบการยื่นข้อเสนอ

โครงการ (ระบุชื่อโครงการที่เข้ายื่นข้อเสนอ)

หน่วยงาน (ระบุชื่อหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง)

ชื่อบริษัท (ระบุชื่อผู้ประกอบการที่เข้ายื่นข้อเสนอ)

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าข้อใดข้อหนึ่งที่ผู้ประกอบการมีการดำเนินการ

☐ ๑. มีใบรับรอง* (ระบุชื่อใบรับรอง) ระยะเวลา (ระบุช่วงเวลาที่ได้รับรองมีผลใช้บังคับ)
พร้อมแนบหลักฐานใบรับรอง

☐ ๒. ไม่มีใบรับรอง แต่มีมาตรฐานขั้นต่ำของนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง
ระยะเวลา (ระบุช่วงเวลาที่มีมาตรฐานขั้นต่ำของนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริต
ในการจัดซื้อจัดจ้างมีผลใช้บังคับหรือตลอดชีพ (แล้วแต่กรณี))

โดยมีรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิง ดังนี้ (โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง มี/ไม่มี)

รายการ	มี	ไม่มี	รายการ หลักฐานอ้างอิง
๑. ผู้ประกอบการมีการกำหนดนโยบายป้องกันการทุจริตที่ระบุอย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน			
๒. ผู้ประกอบการมีการกำหนดแนวทางหรือวิธีการหรือมาตรการป้องกัน การทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างที่ระบุอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ดังนี้			
๒.๑ จรรยาบรรณธุรกิจ			
๒.๒ หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการป้องกันการทุจริตที่ชัดเจน			
๒.๓ บทลงโทษหรือข้อบังคับสำหรับผู้กระทำการทุจริต			
๒.๔ ช่องทางหรือระบบการแจ้งเบาะแสของข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริต			
๒.๕ แผนฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต			
๓. มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์นโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริต ในการจัดซื้อจัดจ้างตามข้อ ๑ และ ๒			
๔. มีการอบรมให้กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต			
๕. มีการทบทวนนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริตอย่างน้อยทุก ๓ ปี			

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการดำเนินงานพร้อมหลักฐานดังกล่าวข้างต้นถูกต้อง

ลงชื่อ ผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัท
(.....) และประทับตราบริษัท (ถ้ามี)

วันที่.....

* หมายเหตุ ๑. ใบรับรองหรือมาตรฐานขั้นต่ำฯ ต้องมีระยะเวลาการรับรองหรือมีผลใช้บังคับครอบคลุมตั้งแต่วันที่
ผู้ประกอบการเข้ายื่นข้อเสนอในการจัดซื้อจัดจ้างต่อหน่วยงานของรัฐจนถึงวันที่ได้รับเงินค่าจ้างงวดสุดท้ายตามสัญญาซื้อหรือจ้าง
๒. กรณีไม่มีใบรับรอง ผู้ประกอบการต้องดำเนินการตามรายการที่กำหนดในตารางให้ครบถ้วนทุกข้อ
จึงจะผ่านเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติของการเป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอในการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งนั้น

**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)

84. Daniel ๙. P.



ขอบเขตของงาน

จ้างเหมาบริการ GSB Contact Center 1115 ระยะเวลา 3 ปี

1. ความเป็นมาและวัตถุประสงค์

การดำเนินธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของ Contact Center การให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ การรับฟังเสียงของลูกค้า การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ดังนั้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์และบริหารประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ สามารถติดต่อธนาคารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และนำเสนอแนะต่าง ๆ มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงรองรับการให้บริการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ธนาคารออมสินจึงมีความประสงค์จ้างเหมาบริการ GSB Contact Center 1115 ระยะเวลา 3 ปี

การจ้างให้บริการ Outsource Inbound Contact Center ด้านพนักงานให้บริการ ระบบ โทรศัพท์ ระบบ Contact Center เพื่อให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ การรับฟังเสียงของลูกค้า การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป ผ่านช่องทางโทรศัพท์ และ Social Media ของธนาคารโดยให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และรองรับการให้บริการในยุคดิจิทัล โดยผู้รับจ้างจะต้องวางระบบงาน Contact Center โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการจัดและวางระบบ Hardware, Software, การติดตั้งระบบสื่อสาร และระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบของธนาคารและต้องติดตั้งในสถานที่ที่ธนาคารกำหนด

2. งบประมาณ

เป็นเงิน 456,228,000 บาท

3. รายละเอียดของงานที่จะจ้าง

ธนาคารมีความประสงค์จะจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center 1115 เป็นระยะเวลา 3 ปี (36 เดือน) โดยใช้สถานที่ของธนาคารในการปฏิบัติงานหลัก นับตั้งแต่วันที่ธนาคารมีหนังสือให้เปิดบริการ โดยมีรายละเอียดขอบเขตของงาน ดังนี้

3.1 จัดหาระบบ Contact Center

3.2 จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อื่น ๆ และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง (Hardware and System Software)

3.3 จัดหาบุคลากรปฏิบัติงาน (Agent/Supervisor) และบุคลากรในโครงการ

3.4 จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (DR Site)

3.5 จัดให้มีบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน Contact Center

โดยมีรายละเอียดของงานแต่ละหัวข้อ ดังนี้

3.1 จัดหาระบบ Contact Center ที่ใช้ในโครงการ ประกอบด้วยระบบต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

3.1.1 ระบบโทรศัพท์ มีคุณสมบัติหรือความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

(1) สามารถเชื่อมต่อระบบตู้สาขาโทรศัพท์ PBX ของธนาคาร หรือที่ผู้รับจ้างจัดหาเข้ากับตู้ชุมสายโทรศัพท์ หรือระบบโทรศัพท์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งปวงในการเชื่อมต่อกับตู้ PBX ของธนาคาร เช่น Licenses หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการเชื่อมต่อ รวมถึงค่าเช่าวงจรสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้งาน

Handwritten signature and initials.

Handwritten signature and initials.

(2) ระบบโทรศัพท์ที่เสนอสามารถเชื่อมต่อสายนอกกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ (PSTN) ผ่าน SIP trunk ไม่น้อยกว่า 300 คู่สาย (Concurrent) และสามารถเชื่อมต่อกับตู้สาขาของธนาคารผ่าน SIP Trunk ไม่น้อยกว่า 150 คู่สาย (Concurrent)

(3) เก็บข้อมูลการโทร (Call Detail Record) ที่อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปประมวลผลต่อได้ในรูปแบบ .csv, .xlsx เป็นต้น

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

(1) ระบบต้องทำงานในลักษณะ Redundant หรือ Clustering หมายถึง เมื่อชุดควบคุมที่ทำงานอยู่เกิดปัญหาชุดควบคุมสำรองจะทำงานอัตโนมัติแทนได้ทันที

(2) สามารถกำหนดทักษะ (Skill Set) ให้กับพนักงานรับสาย (Agent) แต่ละคนได้มากกว่า 5 ทักษะ และกำหนด Skill หลักและ Skill รอง เพื่อให้กระจายสายไปตามลำดับ

(3) ทำงานแบบ Concurrent Agent ได้ไม่น้อยกว่า 200 Agents สำหรับกรณีเพิ่ม Agent/Remote Agent และ Supervisor/Admin โดยรองรับพนักงานรับสาย (Agent) ทั้งหมดบนระบบเดียวกัน

(4) กรณี Agent โอนสายหา Supervisor GSB แต่ละ Service ให้กระจายสายแบบ Random โดยไม่ต้องระบุหมายเลขที่ต้องการได้

3.1.3 ระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติ (Interactive Voice Response System: IVR System) มีคุณสมบัติหรือความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

(1) รองรับบริการให้บริการตลอด 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 โดยมีการต่อเชื่อมกับฐานข้อมูลและระบบงานของธนาคาร เพื่อตอบสนองกับความต้องการใช้งานของผู้ขอรับบริการ ตามข้อมูลคำสั่งที่ถูกส่งมาได้

(6) ทำการโต้ตอบเป็นเสียงของข้อความที่แตกต่างได้ รวมถึงการ Design Voice Menu ให้แตกต่างกันระหว่างเวลาทำงานกับนอกเวลาทำงาน รวมทั้งที่เป็นวันหยุด

(7) เชื่อมโยงกับระบบ CTI เพื่อทำหน้าที่เชื่อมโยงเข้ากับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และทำงานร่วมกันเป็นระบบโต้ตอบกับผู้ขอรับบริการอัตโนมัติ ตามข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูล

(8) สามารถให้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของข้อความเสียง (Audio Prompt) เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอื่น ๆ ให้แก่ผู้ขอรับบริการ

(9) รับสายของผู้ขอรับบริการที่เรียกเข้ามาทันทีและมีเสียงแนะนำ Menu ต่าง ๆ ให้ทราบเพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถเลือกบริการได้ โดยใช้การโต้ตอบทางปุ่มหมายเลขต่าง ๆ บนโทรศัพท์ และระบบต้องสามารถนำข้อมูลการใช้บริการมาจัดเก็บเพื่อใช้ในการจัดทำรายงานและสามารถทำการ Customize ได้

Now 06.05 am P.

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

(11) บันทึก และรวบรวมข้อมูลปริมาณการใช้คู่สาย (Port Traffic) สถิติจำนวนการโทร (Call Count) และสถิติการใช้บริการในแต่ละ Menu

(12) บันทึกลำดับการใช้บริการ (Activity Log) ของผู้ขอรับบริการแต่ละราย

(13) Export ข้อมูลรายงานได้หลาย Format เช่น HTML, Word, Excel (.xlsx), .csv), Txt

(14) มีหน้าจอ IVR Dashboard เพื่อแสดงสถิติของ IVR ได้

(15) ระหว่างรอสายมีเสียงดนตรี หรือ ข้อความแนะนำแยกตามลักษณะการให้บริการและมีข้อความให้รอสายแทรกเป็นระยะ ๆ โดยที่ธนาคารสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ

(16) ต้องทำการเชื่อมต่อกับ API ของธนาคาร เพื่อดำเนินการ ได้แก่

16.1 การ Activate บัตรเครดิตแบบ Real Time

16.2 การขอยกเลิกค่าธรรมเนียมบัตร

16.3 การสอบถามยอดคงเหลือบัตรเครดิต

16.4 การสอบถามยอดค้างชำระบัตรเครดิต

(17) ต้องทำการเชื่อมต่อกับ API ของธนาคาร เพิ่มเติมตามที่ธนาคารร้องขอ

(18) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องนำเสนอเสียงผู้ประกาศ (Voice Talent) ของระบบ IVR ให้ธนาคารคัดเลือกก่อนที่จะดำเนินการติดตั้งระบบ

3.1.4 ระบบบันทึกข้อมูลการให้บริการทั้งข้อมูลเสียงและภาพหน้าจอ (Voice and Screen Recording) มีคุณสมบัติ หรือความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

(1) บันทึกเสียงและหน้าจอการทำงาน ในขณะที่พนักงานรับสาย (Agent) กำลังให้บริการกับผู้ขอรับบริการทุกสาย เพื่อสามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสาย (Agent) ได้ทั้งสายที่รับ และสายที่โทรออกโดยพนักงานรับสาย (Agent) และหรือหัวหน้างาน (Supervisor) โดยผู้ดูแลระบบ (Administrator) สั่งให้ระบบบันทึกตามความต้องการ (On Demand) และแบบ Total Recording ได้ และสามารถเรียกฟังไฟล์บันทึกเสียงการสนทนาย้อนหลังได้ในทันทีที่ต้องการ (Real Time) เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน และสามารถบันทึกเสียงและภาพหน้าจอสำหรับพนักงานที่ทำงานอยู่นอกสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้

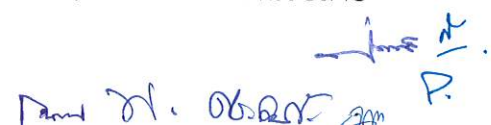
(2) การจัดเก็บไฟล์เสียงและไฟล์บันทึกภาพหน้าจอจะต้องมีการเข้ารหัส (Encrypt) และถอดรหัส (Decrypt)

(3) ต้องเรียกดูไฟล์เสียงและไฟล์บันทึกภาพหน้าจอที่บันทึกได้จากที่ตั้งของธนาคารทั้งแบบ Real Time หรือย้อนหลัง รวมถึงไฟล์ที่พ้นระยะเวลาเรียกฟัง/ดูแบบ Real Time ทั้งสถานที่ปฏิบัติงาน Contact Center และ ณ ที่ตั้งของธนาคารออนไลน์

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

(5) ต้องจัดหาอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลไฟล์เสียงให้เพียงพอ และรองรับการขยายได้ตลอดอายุสัญญา

(6) การบันทึกไฟล์เสียงและภาพหน้าจอ จะต้องต้องมีข้อมูลประกอบสำหรับการค้นหาและตรวจสอบอย่างน้อย ดังนี้ รหัสของพนักงานรับสาย (Agent ID) ชื่อของพนักงานรับสาย



(Agent) หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ขอรับบริการ หมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานรับสาย (Agent) วัน-เวลา การโทร ประเภทของการโทร (เข้า - ออก) เวลาในการให้บริการ

(7) การเรียกใช้งาน สามารถค้นหาได้หลายเงื่อนไขประกอบกัน เช่น รหัสของ พนักงานรับสาย (Agent ID) ชื่อของพนักงานรับสาย (Agent) หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ขอรับบริการ หมายเลข โทรศัพท์ของพนักงานรับสาย (Agent) วัน - เวลาการโทร ประเภทของการโทร (เข้า - ออก) เป็นต้น

(8) ควบคุมการบันทึกเสียง ในแบบเวลาจริง (Real Time Control) ซึ่งสัมพันธ์ กับ CTI สามารถเลือกฟังเสียงสนทนาได้ทั้งแบบ Online และ Offline รวมทั้งบันทึกเสียงของพนักงานรับสาย (Agent) ทุกคนได้พร้อมกัน

(9) บันทึกข้อมูลหน้าจอการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ควบคู่ไป กับการบันทึกเสียงและสามารถค้นหาข้อมูลหน้าจอและเสียง เพื่อให้ตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานของ พนักงานรับสาย (Agent) รวมทั้งติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ว่าข้อมูลที่พิมพ์ สามารถค้นหาบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ได้อย่างถูกต้องให้แก่ผู้ขอรับบริการ

(10) หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถทำการสุ่มฟัง (Silent Monitor) ขณะพนักงานรับสาย (Agent) สนทนากับผู้ขอรับบริการ โดยที่พนักงานรับสาย (Agent) ไม่ทราบ และสามารถ ทำการ Coaching ให้กับพนักงานรับสาย (Agent) ในการทำงานแบบ Listen และ Talk Mode

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

(12) ต้องมี ระบบ Monitoring System Status และสามารถรายงาน ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานในส่วนต่าง ๆ ของระบบให้ผู้ดูแลระบบทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ผ่านทาง หน้าจอ Console หรือสามารถส่ง E-mail ไปแจ้งให้ผู้ดูแลระบบได้

(13) ต้องมีระบบโทรศัพท์รองรับการให้บริการของหน่วยงานที่จำเป็นต้อง ติดต่อลูกค้า เช่น หน่วยงาน Fraud เป็นต้น และสามารถบันทึกเสียงการสนทนาได้

(14) สามารถเก็บข้อมูลเสียงการสนทนาได้ตลอดอายุสัญญา

3.1.5 ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM: Customer Relationship Management) มีคุณสมบัติและความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

(1) สามารถบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อของผู้ขอรับบริการ และสร้าง เป็นใบงาน (Case/Ticket) ได้จากทุกช่องทางการติดต่อของธนาคาร ทั้ง Voice และ Non-Voice ตามรูปแบบ และ 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 โดยที่ระบบจะทำการตรวจสอบ ความถูกต้องและสิทธิของผู้ใช้งานที่มีการ Login เข้ามาในระบบ โดยต้องไม่จำค่า Password และกำหนด เปลี่ยน Password ทุก 90 วัน หรือตามที่ธนาคารกำหนด

(5) สามารถเก็บประวัติการติดต่อของลูกค้าและเรื่องที่ลูกค้าต้องการย้อนหลัง ได้ตลอดอายุสัญญา

(6) มีฟังก์ชันสำหรับบันทึกเวลาการเข้าใช้ระบบงานของผู้ใช้งานทุกคน เพื่อตรวจสอบการเข้าปฏิบัติงาน

(7) กรณีลูกค้าเคยติดต่อเข้ามา ระบบสามารถดึงข้อมูลที่เคยบันทึกไว้แล้ว ของลูกค้ารายเดิมมาแสดงได้

Amu 01-06-2561 am P.

- (8) มีการเข้ารหัสข้อมูลในส่วนที่เป็นข้อมูลลูกค้าก่อนบันทึกลงระบบ
- (9) สามารถแสดงรายละเอียดประวัติการติดต่อของผู้ขอรับบริการ โดยมีข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้ วัน - เวลาที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ผู้บันทึกเรื่อง เรื่องที่ติดต่อ รวมถึงข้อมูลที่จำเป็นอื่น ๆ
- (10) สามารถแก้ไข หรือเพิ่มเติม ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการติดต่อของลูกค้าในระบบ ได้ตามระดับสิทธิการใช้งาน
- (11) สามารถกำหนดสิทธิการใช้งานได้ทั้งแบบกลุ่ม และ แบบรายบุคคลได้ เช่น กลุ่มผู้ให้บริการบัตรเดบิต กลุ่มผู้ให้บริการบัตรเครดิตฯ และกลุ่มอื่น ๆ เช่น Manager, Supervisor, Agent เป็นต้น
- (12) สามารถกำหนดระดับสิทธิของผู้ใช้ระบบ และกำหนดสิทธิต่าง ๆ เช่น การเรียกดู การจัดเก็บการแก้ไข 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, (.xlsx, .csv), PDF และไฟล์อื่น ๆ) โดยแนบไฟล์ไปพร้อมกับใบงาน (Case/Ticket) นั้น ๆ
- (20) สามารถรองรับการจัดความสำคัญ (Priority : Low/Medium/High/Very Urgent) ให้กับใบงาน (Case/Ticket) ที่ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้
- (21) มีฟังก์ชันสำหรับสร้างรายงานเพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานระบบ สามารถสร้างรายงานประเภทต่าง ๆ ตามข้อมูลที่เก็บไว้ในระบบ
- (22) มีการสำรองข้อมูลระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM : Customer Relationship Management) อย่างสม่ำเสมอ
- (23) ระบบสามารถจัดลำดับความสำคัญของลูกค้าได้ เช่น VIP (White List, Black List) หรือติด Flag ลูกค้าที่มีประวัติร้องเรียนบ่อย
- (24) สามารถแสดงสคริปต์ในการรับสายสำหรับพนักงานรับสาย (Agent) ที่ให้บริการ ซึ่งสคริปต์ที่แสดงจะขึ้นอยู่กับ Skill ของพนักงานรับสาย (Agent) แต่ละคน
- (25) ผู้บริหารและพนักงานผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลโครงการจะต้องสามารถเข้าถึงระบบ CRM และระบบรายงานต่าง ๆ ณ ที่ตั้งของธนาคารอมสิน และ/หรือสถานที่ที่ธนาคารกำหนด โดยสามารถเพิ่ม ลด จำนวนผู้เข้าใช้ระบบงานได้ตามที่ธนาคารเห็นสมควร
- (26) สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานของธนาคารผ่าน Web Service หรือ API หรือรูปแบบอื่นที่ธนาคารกำหนด และเพิ่มเติมตามที่ธนาคารร้องขอ

๑๓ มิ. ๐๖.๕๖ ๕๓ P.

3.1.6 ระบบติดตามงานและส่งต่องาน (Case Management) มีคุณสมบัติและความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

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

(2) จากข้อ 3.1.6 (1) หน่วยงานฯ ยังสามารถส่งต่อใบงาน (Case/Ticket) เดิมขึ้นไปอีกหน่วยงานฯ ผ่านระบบ CRM ได้

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

(4) กรณีต้องการเปลี่ยนแปลงแก้ไขหน่วยงานฯ สามารถดำเนินการได้ตลอดผ่านระบบโดยไม่ต้องปิดระบบ

(5) ผู้ใช้งานภายใต้หน่วยงานฯ นั้น จะสามารถเห็นเฉพาะใบงาน (Case/Ticket) ของหน่วยงานฯ ตนเอง ยกเว้น ผู้ปฏิบัติงานส่วน Contact Center เท่านั้นที่จะสามารถเข้าถึงใบงาน (Case/Ticket) ทั้งหมด

(6) มีระบบแจ้งเตือน (Notification) กรณีใบงาน (Case/Ticket) ได้ถูกมอบหมายแล้ว โดยแจ้งเตือนไปยังผู้ได้รับมอบหมายงานนั้น ๆ

(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) ตามวันทำการ และตามวันปฏิทิน โดยแยกตามเรื่องที่ให้บริการ และ/หรือหน่วยงานฯ เช่น กำหนด SLA ในการแก้ไขปัญหาของแต่ละหน่วยงานฯ เป็นต้น และระบบจะต้องรองรับการแก้ไขเปลี่ยนแปลง SLA ในแต่ละเรื่องที่ให้บริการหรือแต่ละหน่วยงานฯ

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

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

(14) สามารถออกรายงานผู้เข้าใช้ระบบงาน เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

(15) สามารถนำข้อมูลเรื่องที่ลูกค้าสอบถาม/ แจ้งปัญหา ส่งออกได้ในรูปแบบ Word, Excel (.xlsx, .csv), PDF และไฟล์อื่น ๆ

(16) ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลโครงการจะต้องสามารถเข้าถึงระบบ Case Management และระบบรายงานต่าง ๆ ณ ที่ตั้งของธนาคารออมสินหรือสถานที่ที่ธนาคารกำหนด โดยสามารถเพิ่ม ลด จำนวนผู้เข้าใช้ระบบงานได้ตามที่ธนาคารเห็นสมควร



3.1.7 ซอฟต์แวร์ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System)

มีคุณสมบัติและความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

- (1) สามารถกำหนดระดับความสามารถเข้าถึงระบบของผู้ใช้งานได้
- (2) สามารถจัดการสำรองข้อมูล (Backup & Restore) ระบบติดต่อลูกค้า (Contact Management) ได้ (การสำรองข้อมูลให้เป็นไปตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร)
- (3) สามารถโอนย้ายข้อมูล (Export) ออกไปในระบบอื่น ๆ ในรูปแบบ Excel (.xlsx, .csv) ได้เป็นอย่างน้อย
- (4) จะต้องเก็บ Log File ได้เพื่อสามารถตรวจสอบกับการใช้งานของผู้ใช้งานได้

3.1.8 ระบบคลังข้อมูลความรู้ (Knowledge Base System) มีคุณสมบัติและ

ความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

- (1) สามารถค้นหาข้อมูลได้ทั้งจากฐานข้อมูล File ประเภทต่าง ๆ เช่น Word, Excel (.xlsx, .csv), HTML, Text File, Power Point เป็นต้น
- (2) สามารถสร้างแนวทางการแก้ปัญหาและจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้เป็น Knowledge Base สำหรับการแก้ไขปัญหา
- (3) ระบบที่เสนอจะต้องรองรับการทำงานร่วมกับ Generative AI เพื่อให้สามารถรองรับการทำงานของผู้ใช้งานที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้เสนอราคาจะต้องนำเสนอรายละเอียดของการทำงานและเสนอข้อเสนอมาร่วมกับการยื่นข้อเสนอ
- (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 หรือตามข้อกำหนดในฐานข้อมูล เพื่อให้ผลการค้นหาที่แม่นยำ สอดคล้องกับคำค้นหาของผู้ใช้
- (8) มีการจัดเก็บและแสดงบทความหรือข้อมูลที่ถูกเรียกดูบ่อย ๆ (FAQ) โดยแสดงข้อมูลได้ง่ายต่อการเรียกใช้งาน
- (9) ผู้ใช้งานทำการแก้ไขหัวข้อและเนื้อหาได้ โดยข้อมูลที่ถูกแก้ไข จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้รับผิดชอบ Content Team ก่อนประกาศใช้งาน
- (10) จัดเก็บหรือนำเข้าข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (File Import) โดยมีรูปแบบไม่น้อยกว่าที่ระบุดังนี้ HTML, Word, Excel (.xlsx, .csv), Image File, PDF, Text File
- (11) ระบุรายละเอียดของข้อมูลองค์ความรู้เป็นอย่างน้อย ดังนี้

11.1 หมวดหมู่

11.2 หัวเรื่ององค์ความรู้

11.3 เนื้อหา/รายละเอียด

11.4 แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบทความ

11.5 วันที่สร้างข้อมูลหรือบทความ

11.6 การเผยแพร่หรือไม่เผยแพร่ข้อมูลหรือบทความ

11.7 วันที่ต้องการให้ เผยแพร่ - สิ้นสุด ข้อมูลหรือบทความ

11.8 รหัสผู้ดำเนินการ

11.9 หมายเหตุ ฯลฯ

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

- (12) ผู้ใช้ระบบสามารถจัดกลุ่มข้อมูลองค์ความรู้เป็นหมวดหมู่ตามประเภท และแนวทางการแก้ไขปัญหาตามความต้องการได้
- (13) ผู้ใช้ระบบสามารถสร้างรูปแบบของบทความ (Article Template) เพื่อกำหนดการแสดงผลของข้อมูลองค์ความรู้ได้
- (14) ผู้ใช้ระบบสามารถให้คะแนน (Rating) และแสดงความคิดเห็น (Comment) สำหรับแต่ละข้อมูลองค์ความรู้เพื่อให้ผู้ดูแลข้อมูลองค์ความรู้นำไปใช้ในการประเมินคุณภาพได้
- (15) จัดเก็บข้อมูลสถิติ และประวัติการเรียกใช้ข้อมูลองค์ความรู้ได้
- (16) แจ้งเตือนในกรณีที่มีการสร้างข้อมูลความรู้ใหม่ให้ผู้ใช้ระบบทราบได้ โดยสามารถแยก Service หรือรวมทุก Service ได้
- (17) มีการแจ้งเตือน กรณีที่ข้อมูลองค์ความรู้กำลังจะหมดอายุ ให้ผู้ดูแลระบบ (Administrator) สามารถบริหารจัดการข้อมูลองค์ความรู้ได้
- (18) บริหารจัดการฐานข้อมูลองค์ความรู้ที่หมดอายุไปแล้ว เพื่อให้สามารถเรียกข้อมูลองค์ความรู้กลับมาใช้งานใหม่ได้
- (19) มีการกำหนดสิทธิในการเพิ่มข้อมูลหรือเปลี่ยนแปลงในฐานข้อมูลความรู้
- (20) สามารถกระจายข้อมูลในกลุ่มผ่านทาง Message Broadcasting เป็น Real Time ได้ เพื่อให้พนักงานรับสาย (Agent) ทราบถึง Campaign หรือ Promotion ใหม่ ๆ โดยแยก Service หรือรวมทุก Service ได้

3.1.9 ระบบตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ (Quality Control and Monitoring System) มีคุณสมบัติหรือความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

- (1) รองรับการเรียกฟังข้อมูลเสียง (Voice File, Wave File) ส่งออกได้ในรูปแบบที่สามารถนำมาใช้งานได้ เช่น .wav, .mp3 ฯลฯ และหน้าจอพนักงานรับสาย (Agent) ขณะให้บริการลูกค้าเพื่อให้พนักงานตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการ (QA) สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้
- (2) พนักงานตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการ (QA) สามารถทำการประเมินผลการให้บริการของพนักงานรับสาย (Agent) ตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ในระบบได้โดยไม่ต้องบันทึกกระดาษ
- (3) ออกรายงานสถิติต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ โดยสามารถเลือกจากเงื่อนไขต่าง ๆ ได้ เช่น วัน - เวลาให้บริการ

3.1.10 ระบบรายงาน (Reporting System)

- (1) สามารถกำหนดเงื่อนไขการเรียกรายงานด้วยเงื่อนไข (Criteria) ต่าง ๆ เช่น รายครึ่งชั่วโมง (Half-Hour), รายชั่วโมง (Period), รายวัน (Daily), รายสัปดาห์ (Weekly), รายเดือน (Monthly) และรายปี (Yearly) ต้องไม่กระทบกับการใช้งานระบบให้บริการข้อมูลลูกค้า CRM และ Case Management
- (2) รูปแบบรายงานต้องมีการกำหนด Template หลัก และสามารถปรับเปลี่ยน/เพิ่มเติมข้อมูลได้ตามความต้องการ (โดยไม่ต้องสร้างรายงานใหม่ทุกครั้ง)
- (3) สามารถ Export Report ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Excel (.xlsx, .csv), PDF
- (4) สามารถจัดทำระบบรายงานทั้งแบบ Real Time และ Historical Time
- (5) สามารถแสดงข้อมูลรวม และหรือจำแนกข้อมูลเป็นรายผลิตภัณฑ์ได้ เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อบัตรเครดิตเงินสด บัตรเดบิต Mobile Banking (MyMo) เป็นต้น
- (6) ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารอมสินที่ดูแลรับผิดชอบโครงการต้องสามารถเข้าถึงระบบรายงานต่าง ๆ ได้

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

(7) รายงานที่ต้องการอย่างน้อย ดังนี้

- 7.1 Call Performance Report
- 7.2 Agent Time Stamp Report
- 7.3 Agent Performance Report
- 7.4 รายงานแสดงรายละเอียดการบันทึกรับแจ้งปัญหาจากผู้ขอรับบริการ (CRM)
- 7.5 รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ (Customer Satisfaction End Call Survey)
- 7.6 รายงานอื่น ๆ ที่ธนาคารร้องขอเพิ่มเติม

3.1.11 การสำรองข้อมูล (Backup)

มีระบบการสำรองข้อมูลระบบ Contact Center ทั้งระบบ เพื่อใช้ในการเรียกดูข้อมูล เช่น Knowledge Base, CRM, Voice and Screen Record ระยะเวลาในการจัดเก็บตลอดอายุสัญญา พร้อมทั้งมีระบบ Security สำหรับ Electronic File โดยจัดส่งให้ธนาคาร เมื่อธนาคารร้องขอ ข้อมูลสำรองตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด อย่างน้อยจำนวน 2 ชุด พร้อมจัดส่งให้ธนาคารเก็บรักษาและธนาคารสามารถปรับเปลี่ยนการสำรองข้อมูลได้ตามความเหมาะสม โดยผู้รับจ้างต้องจัดหา Tool ที่ธนาคารสามารถนำข้อมูลนั้นมาใช้งานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งปวง

3.2 จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อื่น ๆ และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง (Hardware and System Software)

ผู้รับจ้างต้องจัดหาระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่สามารถทำงานร่วมกับระบบ Contact Center ของโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบที่นำเสนอจะต้องใช้กับ GSB Contact Center 1115 โดยเฉพาะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน Contact Center ระบบสำรองข้อมูล (Backup) และโปรแกรมที่ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบที่นำเสนอจะต้องใช้กับ GSB Contact Center โดยเฉพาะ ไม่ปะปนกับการให้บริการอื่นตลอดอายุสัญญาที่ผู้ยื่นข้อเสนอให้บริการอยู่ ทั้งนี้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำเสนอจะต้องเป็นอุปกรณ์ของแท้ ของใหม่ ไม่เคยใช้งานมาก่อน ไม่เป็นของเก่าเก็บอยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้ทันที และอยู่ในสายการผลิตปัจจุบัน

3.2.2 ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ชุด Production สำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก ต้องมีความสามารถ ขนาด และจำนวนเพียงพอสำหรับการประมวลผลตามปริมาณในปัจจุบัน และปริมาณที่คาดการณ์สำหรับอนาคตในระยะเวลา 3 ปี

(1) ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เสนอ ต้องเป็นผลิตภัณฑ์รุ่นที่สามารถรองรับการขยายทรัพยากรเพิ่มเติมได้ในอนาคต

(2) ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เสนอ ต้องสามารถรองรับการทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน

3.2.3 ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ชุด Production สำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง

(1) สามารถทำงานแทนระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ชุด Production สำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก กรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์หลักมีปัญหาได้ โดยต้องใช้เวลาในการจัดการให้ระบบใช้งานได้ภายในระยะเวลา 4 ชั่วโมง นับตั้งแต่เวลาเริ่มต้นที่เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักใช้งานไม่ได้

(2) ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เสนอ ต้องเป็นผลิตภัณฑ์รุ่นที่สามารถรองรับการขยายทรัพยากรเพิ่มเติมได้ กรณีมีการเพิ่มทรัพยากรที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก

Hand W. 06.07.2021 P.

(3) สามารถทำการ Replicate ข้อมูลระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์หลักกับศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.4 ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับพัฒนาและทดสอบ แยกจากคอมพิวเตอร์ชุด Production

(1) ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับงาน Development/SIT และสำหรับทดสอบระบบก่อนใช้งานจริง (User Acceptance Test : UAT) โดยต้องมีความสามารถ ขนาด และจำนวนเพียงพอสำหรับการพัฒนาและทดสอบ

3.2.5 เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เสนอ ต้องเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่น่าเชื่อถือ และถูกออกแบบมาสำหรับการเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายโดยเฉพาะ

3.2.6 ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เสนอ ต้องได้รับการสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ตลอดอายุสัญญา

3.2.7 ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เสนอ ต้องแยกสภาพแวดล้อมของระบบ (ระดับ Physical) ที่ใช้ในการพัฒนาและทดสอบ ออกจากระบบที่ใช้งานจริง (Production System)

3.2.8 ต้องออกแบบระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้สอดคล้องเป็นไปตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร

3.2.9 จัดหาและรับผิดชอบในการเดินสายไฟฟ้า สายสัญญาณ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นจากจุดที่ธนาคารกำหนด และต้องเดินสายภายในท่อร้อยสาย หรือรางเดินสายให้เรียบร้อย ปลอดภัย และสะดวกต่อการซ่อมบำรุงเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ

3.2.10 จัดทำสติ๊กเกอร์แสดงเลขที่สัญญา ยี่ห้อ รุ่นของเครื่อง หมายเลขเครื่อง (Serial Number) Product ID ของ System Software (ถ้ามี) ชื่อบริษัท และหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อแจ้งปัญหาการบำรุงรักษา ติดไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทุกเครื่อง ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน พร้อมทั้งจัดทำสรุปวิธีการใช้และข้อควรระวังของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เป็นภาษาไทย ไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4 โดยสามารถบันทึกหน้าหลังและเคลือบด้วยพลาสติก

3.2.11 จัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ดังนี้

(1) อุปกรณ์ Network Switch ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
(2) อุปกรณ์ Firewall อย่างน้อย 4 เครื่อง และให้เพียงพอต่อการให้บริการ
(3) ติดตั้งสาย Fiber Optic พร้อมอุปกรณ์ จำนวน 2 ชุด สำหรับเชื่อมต่อระหว่างอาคาร 18 และ อาคารภายในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ที่กำหนดเป็นสถานที่ปฏิบัติงานหลัก จำนวน 2 เส้นทาง ที่เป็นเส้นทางหลัก และเส้นทางสำรอง ตามที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร (อาจมีการปรับเปลี่ยนอาคารต่าง ๆ ภายในธนาคารได้)

(4) ติดตั้ง Link พร้อมอุปกรณ์ สำหรับเชื่อมต่อไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่มีความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลไม่ต่ำกว่า 20 Mbps และต้องมีการขยายความเร็วเพิ่มเมื่อความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลถึงระดับ 60% ของความเร็วที่ให้บริการ

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

3.2.13 หากระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เสนอ ไม่สามารถทำงานหรือรองรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขำรุด เสื่อมสภาพ หรือไม่สอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร ผู้รับจ้างต้องปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ให้กับธนาคารโดยอัตโนมัติ เพื่อให้พร้อมใช้งานและมีประสิทธิภาพโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ

3.2.14 หากผู้รับจ้างเสนอโปรแกรม (Software) โปรแกรมที่เสนอต้องเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้รับจ้างหรือเป็นโปรแกรมที่ผู้รับจ้างมีสิทธินำเสนอได้ โปรแกรมที่นำเสนอหากมีผู้อื่นเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์หรือสิทธิบัตร โดยมีสิทธิในการใช้อย่างไม่จำกัดระยะเวลาต่อเนื่องตลอดไป ทั้งนี้ ต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ

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

เช่น ค่า Loyalty Fee จากธนาคารทั้งสิ้นและผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบในกรณีที่มีการกล่าวหาฟ้องร้องค่าเสียหายใด ๆ จากเจ้าของลิขสิทธิ์หรือสิทธิบัตรนั้น ธนาคารจะไม่รับผิดชอบในส่วนของการใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น

3.2.15 โปรแกรมที่ผู้รับจ้างนำเสนอจะต้องไม่มีการเขียนโปรแกรมแอบแฝง (Trojan Code) หรือโปรแกรมอื่นใดซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อธนาคาร โดยจะต้องมีหนังสือรับรองจากผู้รับจ้าง หากฝ่าฝืนผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

3.2.16 ผู้รับจ้างต้องมีการจัดการด้านความปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด และปฏิบัติตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับการใช้บริการเกี่ยวกับผู้ให้บริการภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินและปฏิบัติตามนโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ของธนาคารออมสิน ทั้งนี้ ให้ปฏิบัติตามฉบับล่าสุด หากมีการเปลี่ยนแปลงประกาศหรือนโยบายดังกล่าว และดำเนินการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อธนาคารร้องขอ ดังนี้

(1) VA Scanning

(2) Source Code Scanning

(3) Penetration Testing

โดยบุคคลภายนอกผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มีความน่าเชื่อถือ และไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของผู้รับจ้าง โดยมีหนังสือรับรองหรือเอกสารเสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุก่อนดำเนินการ

(4) การปรับปรุงโปรแกรม หรือ Configuration เพื่อปิดช่องโหว่ด้านความปลอดภัยสารสนเทศที่พบจากการดำเนินการตามข้อ 3.2.16 (1) ถึง 3.2.16 (3)

3.2.17 กรณีภาวะฉุกเฉินผู้รับจ้างต้องสนับสนุนการทำ VPN รองรับการให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

3.3 จัดหาบุคลากรปฏิบัติงาน (Agent/Supervisor) และบุคลากรในโครงการ

ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาบุคลากรสำหรับให้บริการ GSB Contact Center 1115 ดังนี้

3.3.1 ผู้บริหารโครงการ (Project Manager) จำนวน 1 คน ต้องมีประสบการณ์บริหารโครงการเกี่ยวกับ Contact Center ต่อเนื่อง อย่างน้อย 3 ปี พร้อมแนบหนังสือรับรองผลงาน และผ่านการอบรมด้าน พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และต้องมีใบรับรองมาตรฐาน COPC (Customer Operation Performance Center) โดยแนบเอกสารหลักฐานมาพร้อมกันในวันยื่นเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

3.3.2 ผู้ประสานงานโครงการ อย่างน้อย 1 คน ต้องมีประสบการณ์บริหารโครงการเกี่ยวกับ Contact Center ต่อเนื่อง อย่างน้อย 1 ปี พร้อมแนบหนังสือรับรองผลงาน และผ่านการอบรมด้าน พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยแนบเอกสารหลักฐานมาพร้อมการยื่นเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

หากมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคลากรที่รับผิดชอบตามข้อ 3.3.1 และ ข้อ 3.3.2 ในภายหลัง จะทำได้ก็ต่อเมื่อได้แจ้งให้ธนาคารทราบเป็นหนังสือล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุแล้ว โดยผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานแทนจะต้องมีคุณสมบัติตามที่ธนาคารกำหนด

3.3.3 พนักงานปฏิบัติงานตามวันทำการของธนาคาร มาปฏิบัติงานประจำ ณ สถานที่ให้บริการ GSB Contact Center 1115 ตลอดช่วงเวลาการปฏิบัติงานของธนาคาร (Office Hour)

(1) หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการ (Operation Site Manager)

ต้องมีหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการ (Operation Site Manager) จำนวน 1 คน ซึ่งมีประสบการณ์ในการบริหารงาน Contact Center ในธุรกิจสถาบันการเงิน หรือ ธุรกิจ

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

ประกันภัย หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต 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 หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต อย่างน้อย 1 ปี และมีหนังสือรับรองจากสถาบันการเงิน หรือ ธุรกิจประกันภัย

(3) พนักงานตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการ (Quality Assurance: QA)

ต้องจัดให้มีพนักงานตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการ (QA) จำนวนไม่น้อยกว่า 4 คน ซึ่งมีประสบการณ์ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการงาน Contact Center

(4) พนักงานประสานงานข้อมูล และจัดทำข้อมูลรายงาน

ต้องจัดให้มีพนักงานประสานงานข้อมูลจำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน เพื่อประสานงานข้อมูลกับธนาคารและปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

(5) พนักงานดูแลระบบ/วิศวกรระบบ Contact Center

ต้องจัดให้มีพนักงานดูแลระบบ/วิศวกรระบบ Contact Center จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน เพื่อดูแลระบบงานต่าง ๆ ของโครงการให้ดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ครอบคลุม 24 ชั่วโมง 7 วัน

(6) กรณีที่พนักงาน ตามข้อ 3.3.3 (1) - ข้อ 3.3.3 (5) ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งพนักงานสำรองที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าที่ธนาคารกำหนด มาปฏิบัติงานภายในเวลาไม่เกิน 4 ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่ได้รับความแจ้งจากธนาคาร

3.3.4 พนักงานปฏิบัติงานเป็นผลัดหมุนเวียนตลอด 24 ชั่วโมง

(1) พนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent)

ต้องจัดให้มีพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) รองรับการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีจำนวนพนักงานต่อเดือนไม่น้อยกว่า ดังนี้

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	ATM/ Debit (คน)	บัตรเครดิตและ สินเชื่อบัตรเงินสด (คน)	MyMo/ CoIB (คน)	ข้อมูลทั่วไป /Debt (คน)	Fraud (คน)	Non-Voice (คน)	รวมต่อเดือน (คน)
Agent ให้บริการ	30	50	50	70	10	20	230

หมายเหตุ: ธนาคารสามารถปรับสัดส่วนจำนวน Agent ที่ให้บริการในแต่ละผลิตภัณฑ์ได้ตามที่ธนาคารเห็นสมควร

(2) พนักงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor)

ต้องจัดให้มีหัวหน้างาน (Supervisor) ที่ผ่านการปฏิบัติงาน 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
ปฏิบัติงานด้าน ATM/Debit	10 คน
ปฏิบัติงานด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด	5 คน
ปฏิบัติงานด้าน MyMo/CoIB	10 คน
ปฏิบัติงานด้านข้อมูลทั่วไป/Debt	10 คน

งาน	อัตราส่วน Agent ต่อ Supervisor 1 คน
ปฏิบัติงานด้าน Fraud	10 คน
ปฏิบัติงานด้าน Non-Voice	10 คน

* เศษของจำนวน Agent ให้ปัด Supervisor ขึ้นเป็นจำนวน 1 คน

3.3.5 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 3.5.2 (2) ทั้งนี้ การจัดสรรพนักงานรับสาย (Agent) ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ

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

(4) ต้องดำเนินการสำรองพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) อย่างน้อยร้อยละ 10 (สิบ) ของจำนวนพนักงาน Agent ทั้งหมดที่ธนาคารกำหนด ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งพนักงานที่สำรองไว้ มาปฏิบัติงานตามที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร โดยผู้รับจ้างต้องจัดส่งทะเบียนรายชื่อพนักงานที่สำรองให้กับธนาคารทุกเดือนพร้อมกับรายงานการปฏิบัติงาน

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

(6) ผู้รับจ้างต้องส่งรายชื่อพนักงานทั้งหมดให้หัวหน้าหน่วยงานรับทราบเป็นหนังสือ กรณีมีการเข้าใหม่ และ/หรือลาออกของพนักงาน ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ธนาคารทราบโดยเร็วไม่เกิน 3 วัน นับถัดจากวันที่ทราบผล หรืออยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการตรวจรับ

(7) การให้บริการข้อมูลแก่ผู้ขอรับบริการจะต้องดำเนินการด้วยความชำนาญ และสามารถโต้ตอบกับผู้ขอรับบริการแบบมีจิตวิทยาโดยมุ่งเน้นความพึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการซึ่งธนาคารจะสุ่มตรวจสอบการให้บริการ หากธนาคารแจ้งเตือนข้อผิดพลาด หรือมีข้อเสนอแนะให้ผู้รับจ้างปรับปรุงแก้ไขโดยเร็วตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด

(8) หากการบริหารงาน และ/หรือ การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ธนาคารสามารถแจ้งขอเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร และ/หรือพนักงานปฏิบัติงานได้

(9) กรณีที่ผู้รับจ้างให้บริการข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้ลูกค้าหรือธนาคารออมสินได้รับความเสียหาย ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ว่าเงิน ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของธนาคารและถือเป็นที่สุด

(10) ผู้รับจ้างต้องกำหนดสแตนด์บายฟอร์มให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ที่ธนาคารกำหนด โดยให้พนักงานตามข้อ 3.3.4 สวมใส่ตลอดทุกช่วงเวลาปฏิบัติงาน โดยนำเสนอรูปแบบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เห็นชอบก่อนดำเนินการ

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

3.3.6 คุณสมบัติของพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ของธนาคารออมสิน ผู้รับจ้างต้องรับรองคุณสมบัติของพนักงาน ดังนี้

- (1) เพศชายหรือหญิง วุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป
- (2) เพศชายหรือหญิง วุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ม.6) ต้องมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องด้านบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยมีหนังสือรับรองการทำงาน
- (3) สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน
- (4) มีความรู้ความสามารถในการใช้ Personal Computer ได้เป็นอย่างดี โดยพิมพ์ข้อมูลได้ทั้งภาษาไทย, ภาษาอังกฤษ และสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานอื่น ๆ ได้
- (5) ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการให้บริการหรือผ่านการอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการ Contact Center เช่น ความรู้ความเข้าใจด้าน PDPA
- (6) เป็นผู้มีใจรักในงานบริการ มีน้ำเสียงนุ่มนวลเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี
- (7) มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า วิเคราะห์ข้อมูลและจับประเด็นได้ดี
- (8) ผ่านการตรวจสอบประวัติ และความประพฤติจากกองทะเบียนประวัติอาชญากรรมสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยไม่เคยมีประวัติอาชญากรรม และระหว่างปฏิบัติงานตามสัญญาพนักงานของ ผู้รับจ้างจะต้องไม่เป็นผู้กระทำความผิดที่มีโทษทางอาญา ไม่ว่าผลคดีจะเป็นประการใด ไม่เป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว หรือถูกศาลสั่งให้เป็นบุคคลล้มละลาย
- (9) ไม่เป็นผู้ถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากงาน กรณีเคยผ่านงานมาก่อนหน้านี้

3.3.7 คุณสมบัติของหัวหน้างาน (Supervisor) ของธนาคารออมสิน ผู้รับจ้างต้องรับรองคุณสมบัติของพนักงาน ดังนี้

- (1) เพศชายหรือหญิง วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ขึ้นไป
- (2) สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน
- (3) มีความรู้ความสามารถในการใช้ Personal Computer ได้เป็นอย่างดี โดยพิมพ์ข้อมูลได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานอื่น ๆ ได้
- (4) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน Contact Center ในธุรกิจสถาบันการเงินหรือธุรกิจประกันภัยไม่น้อยกว่า 2 ปี
- (5) มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์ได้ดี วิเคราะห์ข้อมูลและจับประเด็นได้ดี สามารถทำงานภายใต้ภาวะกดดันได้
- (6) มีประสบการณ์ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent)
- (7) สามารถจัดสรรบุคลากรอย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- (8) สามารถประสานงานกับพนักงานธนาคารในเรื่องการรายงานผลการปฏิบัติงาน และด้านข้อมูลสำหรับปฏิบัติงาน
- (9) สามารถควบคุม ประเมินผลและตรวจสอบการปฏิบัติงาน ดูแลความครบถ้วนถูกต้องในการปฏิบัติงาน พร้อมให้คำแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ได้


ทนาย พ. 06-005 am. P.

(10) ผ่านการตรวจสอบประวัติ และความประพฤติจากกองทะเบียนประวัติ อาชญากรรมสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยไม่เคยมีประวัติอาชญากรรม และระหว่างปฏิบัติงานตามสัญญา พนักงานของ ผู้รับจ้างจะต้องไม่เป็นผู้กระทำความผิดที่มีโทษทางอาญา ไม่ว่าผลคดีจะเป็นประการใด ไม่เป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว หรือถูกศาลสั่งให้เป็นบุคคลล้มละลาย

(11) ไม่เป็นผู้ถูกไล่ออก ปลดออกหรือให้ออกจากงาน กรณีเคยผ่านงานมาก่อนหน้านี้

3.3.8 มาตรฐานของการปฏิบัติงาน ผู้รับจ้างต้องรับรองมาตรฐานของการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) ต้องปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ระวังมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย

(2) ต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ มีความขยัน อดทน และมีความซื่อสัตย์สุจริต

(3) ต้องปฏิบัติงานด้วยความสุภาพเรียบร้อยมีวาจาอ่อนน้อม ควบคุมอารมณ์ในการให้บริการกับผู้ขอรับบริการของธนาคาร

(4) ห้ามนำอุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารเข้า - ออกสถานที่ปฏิบัติงาน

(5) ห้ามนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานของธนาคารซึ่งยังมีข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลของธนาคารออกนอกสถานที่ปฏิบัติงาน

(6) ห้ามนำบุคคลภายนอกเข้ามายังสถานที่ปฏิบัติงานก่อนได้รับอนุญาต

(7) ห้ามนำข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลของธนาคารไปเผยแพร่ หรือใช้ประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ทั้งสิ้น

(8) ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของธนาคารและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

(9) ต้องรักษาความลับของลูกค้าและของธนาคารอย่างเคร่งครัด

(10) ต้องใช้ระบบงานตามที่ธนาคารกำหนดเท่านั้น

(11) การให้บริการข้อมูลแก่ผู้ขอรับบริการ จะต้องดำเนินการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องตามระเบียบ และคำสั่งของธนาคารออมสิน และเป็นไปตามมาตรฐานเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับธนาคาร

(12) กรณีการให้บริการข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือปฏิบัติงานผิดพลาด ทำให้ผู้ขอรับบริการหรือธนาคารได้รับความเสียหาย ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ผู้รับจ้างจะต้องชดเชยค่าเสียหายกรณีปฏิบัติงานผิดพลาดตามข้อ 10.1.1 และให้ถือค่าวินิจฉัยของธนาคารเป็นที่สิ้นสุด กรณีที่พนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ถูกร้องเรียน ผู้รับจ้างจะต้องทำการตกแต่งเป็นหนังสือ หากถูกร้องเรียน 3 ครั้งขึ้นไป ต้องให้พนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ผู้นั้นพ้นสภาพจากการปฏิบัติงาน

3.3.9 การฝึกอบรม

(1) พนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) จะต้องผ่านการฝึกอบรม ดังนี้

- 1.1 ความรู้พื้นฐานในการให้บริการ (Soft Skill) และจิตวิทยาการให้บริการ
- 1.2 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารออมสิน
- 1.3 การใช้งานโปรแกรมระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM)
- 1.4 การใช้งานโปรแกรมระบบคลังข้อมูลความรู้ (Knowledge Based System)
- 1.5 การใช้งานโปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(2) จะต้องมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ทุกครั้งที่มีข้อมูลใหม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้พนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ที่เข้าปฏิบัติงานในช่วงเวลานั้น ๆ ก่อนปฏิบัติงานจริง 15 นาที เพื่อจะได้รับทราบและตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลงนาม ณ วันที่ ๐๖-๑๐-๒๕๖๓

(3) ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) อย่างต่อเนื่อง อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง โดยมีรายละเอียดตามที่ธนาคารกำหนดเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและยกระดับศักยภาพการให้บริการ

(4) ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร หรือการให้บริการ Contact Center หรือหลักสูตรอื่น ๆ ที่ธนาคารร้องขอแก่พนักงานของธนาคารอย่างน้อยปีละ 2 หลักสูตร แต่ละหลักสูตรมีผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า 15 คน โดยผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาสถานที่อบรม และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการอบรมทั้งหมด

(5) พนักงานให้บริการข้อมูล/พนักงานรับสาย (Agent) จะต้องผ่านการทดสอบความรู้ธนาคารตามแบบวัดประเมินผลที่ธนาคารกำหนด โดยต้องผ่านเกณฑ์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 และจัดให้มีการทดสอบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการประเมินผลพนักงานให้บริการข้อมูล/พนักงานรับสาย (Agent) โดยใช้แบบทดสอบของผู้รับจ้างอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง การประเมินผลต้องผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80 และต้องรายงานผลการทดสอบให้ธนาคารรับทราบ

3.3.10 การรักษาความลับของธนาคาร

(1) ผู้รับจ้างต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารไว้เป็นความลับ ทั้งในระหว่างระยะเวลาสัญญาจ้างและสิ้นสุดสัญญาจ้าง โดยผู้รับจ้างจะต้องยินยอมลงนามในสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลของธนาคาร และให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้างที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้

(2) ผู้รับจ้างต้องดำเนินการด้านความปลอดภัยและความลับของข้อมูล โดยกำหนดให้ธนาคารเป็นเจ้าของข้อมูลแต่เพียงผู้เดียว ผู้รับจ้างต้องไม่มีการตรวจสอบข้อมูลหรือเอกสารใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ด้านการค้าหรือการโฆษณาโดยเด็ดขาด

3.3.11 การปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

(1) พนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent), หัวหน้างาน (Supervisor) และทีมงานปฏิบัติงานในโครงการทุกคนต้องผ่านการอบรม ทำความเข้าใจด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และต้องผ่านการทดสอบ เกณฑ์ร้อยละ 90 ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

(2) จัดให้มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจ ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยต้องผ่านเกณฑ์ร้อยละ 90 พร้อมรายงานผลการทดสอบให้ธนาคารทราบ

3.4 จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (DR Site)

ผู้รับจ้างต้องจัดหาสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (DR Site) ที่มีพื้นที่รองรับการปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของสถานที่ปฏิบัติงานหลัก และพื้นที่สำหรับให้พนักงานธนาคารไปปฏิบัติงานร่วมด้วย ต้องไม่ใช่บริเวณพื้นที่เดียวกันกับสถานที่ปฏิบัติงานหลัก และสามารถเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะ โดยใช้เวลาเดินทางไม่เกิน 2 ชั่วโมง นับเวลาเดินทางจากสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ทั้งนี้ ให้ผู้รับจ้างจัดเตรียมแผนรองรับกรณีที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักและสถานที่ปฏิบัติงานสำรองไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ในขณะเดียวกัน เช่น สถานการณ์แผ่นดินไหวที่ไม่สามารถเข้าใช้งานอาคารสูงได้

3.5 จัดให้มีบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน Contact Center

3.5.1 รายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแต่ละผลิตภัณฑ์/บริการ ของธนาคาร ดังนี้

(1) การปฏิบัติงานด้าน ATM/Debit อย่างน้อย ดังนี้

- 1.1 รับแจ้งและอายัดบัตรเดบิต
- 1.2 รับแจ้งปัญหาการใช้บริการบัตรเดบิต
- 1.3 ให้บริการข้อมูลผลิตภัณฑ์และโปรโมชั่น
- 1.4 บันทึกข้อมูลการสอบถามและรับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้บริการ
- 1.5 ตรวจสอบ และติดตามสถานะของงานที่รับแจ้งจากผู้ใช้บริการ
- 1.6 งานอื่น ๆ ตามที่ธนาคารมอบหมาย

พ. พ. ๐๖๑๖ พ.

(2) การปฏิบัติงานด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเครดิต อย่างน้อย ดังนี้

- 2.1 ให้บริการข้อมูลคุณสมบัติผู้สมัครบัตรฯ สอบถามวิธีการสมัคร
- 2.2 ให้บริการข้อมูลรายการส่งเสริมการขายการสมัคร
- 2.3 ให้บริการข้อมูลผลการสมัครบัตรฯ
- 2.4 แจ้งเปิดบัตร และตรวจสอบสถานะบัตร
- 2.5 ให้บริการข้อมูลทางบัญชีบัตรฯ เช่น สอบถามวงเงินคงเหลือ วงเงิน
ค้างชำระ วันตัดรอบบัญชี วันครบกำหนดชำระเงิน สอบถามวิธีการชำระเงิน
- 2.6 ให้บริการข้อมูลรายการส่งเสริมการขายการใช้บัตรฯ
- 2.7 รับแจ้งเรื่องเปลี่ยนแปลงข้อมูลทางบัญชีบัตรเครดิต เช่น เปลี่ยนที่อยู่
ในการจัดส่งเอกสาร เปลี่ยนแปลงหมายเลขติดต่อ
- 2.8 รับแจ้งเรื่องอายัดบัตรฯ เนื่องจากบัตรหาย ระบุบัตรชั่วคราว
- 2.9 ขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว/วงเงินถาวร และขอลดวงเงิน บัตรเครดิต
- 2.10 รับแจ้งเรื่องขอออกบัตรฯ ใหม่ เนื่องจากบัตรฯ หาย/ชำรุด
- 2.11 รับแจ้งเรื่องขอยกเว้นค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย หรือค่าปรับ และ
รวบรวมข้อมูลลูกค้าสรุปยอดรายวันส่งธนาคาร
- 2.12 ให้บริการข้อมูลและขอแลกคะแนนสะสม
- 2.13 รับแจ้งปัญหาการใช้งานบัตรฯ เช่น ไม่สามารถทำรายการรูดซื้อ
สินค้าหรือบริการออนไลน์ได้
- 2.14 รับแจ้งเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ ชมเชย และขอความอนุเคราะห์
จากผู้ให้บริการ
- 2.15 รับแจ้งเรื่องขอยกเลิกการใช้งานบัตรฯ และไถ่ถอนหลักประกัน
(สลากค้ำ)
- 2.16 การให้บริการหลังการขายของบัตรเครดิต เช่น แจ้งขอตรวจสอบ
และปฏิเสธรายการใช้งานบัตร ขอเงินเกินคืน ชำระผิดบัตร
- 2.17 แนะนำขั้นตอนการทำรายการออนไลน์
- 2.18 ให้บริการข้อมูลและบริการแบ่งผ่อนชำระ
- 2.19 ให้บริการลูกค้ากลุ่มสถานะบัตรค้างชำระ เช่น ปิดยอดชำระ
ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลภาระหนี้
- 2.20 บันทึกข้อมูลการสอบถาม และรับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของ
ธนาคาร
- 2.21 ตรวจสอบ และติดตามสถานะของงานที่รับแจ้งจากผู้ใช้บริการบัตรเครดิต
- 2.22 งานอื่น ๆ ตามที่ธนาคารมอบหมาย

(3) การปฏิบัติงานด้าน Mobile Banking (MyMo) อย่างน้อย ดังนี้

- 3.1 บันทึกข้อมูลการสอบถาม และรับแจ้งปัญหาการให้บริการ
- 3.2 สอบถามขั้นตอนการสมัคร MyMo
- 3.3 ตรวจสอบธุรกรรมที่ทำผ่าน MyMo
- 3.4 แจ้งยกเลิกการใช้งาน MyMo
- 3.5 สอบถามคุณสมบัติ / เงื่อนไขการใช้ MyMo
- 3.6 สอบถามโปรโมชั่น MyMo
- 3.7 ตรวจสอบ และติดตามสถานะของงานที่รับแจ้งจากผู้ใช้ MyMo
- 3.8 งานอื่น ๆ ตามที่ธนาคารมอบหมาย

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

(4) การปฏิบัติงานด้าน Corporate Internet Banking อย่างน้อย ดังนี้

- 4.1 บันทึกข้อมูลการสอบถาม และรับแจ้งปัญหาการใช้บริการ
- 4.2 ตรวจสอบธุรกรรมที่ทำผ่าน Corporate Internet Banking
- 4.3 สอบถามขั้นตอนการสมัคร Corporate Internet Banking
- 4.4 สอบถามการยกเลิกการใช้งาน Corporate Internet Banking
- 4.5 สอบถามคุณสมบัติ/เงื่อนไขการใช้ Corporate Internet Banking
- 4.6 สอบถามโปรโมชั่น Corporate Internet Banking
- 4.7 ตรวจสอบ และติดตามสถานะของงานที่รับแจ้งจากผู้ใช้ Corporate Internet Banking
- 4.8 งานอื่น ๆ ตามที่ธนาคารมอบหมาย

(5) การปฏิบัติงานด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทั่วไป อย่างน้อย ดังนี้

- 5.1 ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลประชาสัมพันธ์และโปรโมชั่น ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร
- 5.2 รับแจ้งปัญหาการใช้บริการและแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาหรือประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข
- 5.3 รับแจ้งเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ ชมเชย และขอความอนุเคราะห์จากผู้ใช้บริการ
- 5.4 บันทึกข้อมูลการสอบถาม รวมถึงตรวจสอบและติดตามงานที่รับแจ้งจากผู้ใช้บริการ
- 5.5 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(6) การปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษาปัญหาหนี้ อย่างน้อย ดังนี้

- 6.1 รับแจ้งขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- 6.2 รับแจ้งขอติดตามเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- 6.3 ให้คำปรึกษาปัญหาหนี้และการแก้ไขหนี้
- 6.4 บันทึกข้อมูลการสอบถามและรับแจ้งปัญหาการใช้บริการ
- 6.5 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(7) การปฏิบัติงานด้านการคัดกรองสายลูกค้าที่ติดต่อมายังศูนย์รับแจ้งเหตุภัยจากมิจฉาชีพทางการเงินธนาคารออมสิน อย่างน้อย ดังนี้

- 7.1 คัดกรองสายรับแจ้งเหตุภัยจากมิจฉาชีพทางการเงินหรือบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับภัยจากมิจฉาชีพทางการเงินเพื่อส่งต่อสายลูกค้าให้กับเจ้าหน้าที่ธนาคารเป็นผู้ให้บริการลูกค้า
- 7.2 คัดกรองสายลูกค้าที่ประสงค์ใช้บริการอื่น ๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ถูกต้อง
- 7.3 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(8) 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, X, Youtube, Pantip, Web Board และอื่น ๆ ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด ตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนดตามความเหมาะสมในการตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับธนาคารออมสิน รวมถึง

Hand W. 06-2025 P.

การตอบคำถาม ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำในแนวทาง Positive ผ่านระบบ Monitoring Tool ผ่านระบบบริหารจัดการสื่อ Social Online ของธนาคาร ในกรณีมีเรื่องร้องเรียน และ/หรือประเด็น Crisis ให้แจ้งธนาคารทราบทันที

กรณีที่ธนาคารต้องการเพิ่มการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจ้างฯ ซึ่งไม่ได้ระบุในครั้งนั้น ต้องสามารถเพิ่มเติมได้ตามที่ธนาคารกำหนด โดยผู้รับจ้างไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

3.5.2 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Level Agreement)

(1) การให้บริการด้านอุปกรณ์ Hardware, Software และอุปกรณ์เครือข่าย

ลำดับ	รายละเอียด	เกณฑ์
1	ในกรณีที่ระบบโทรศัพท์ IP-PBX และ/หรือ SIP Trunk ที่เชื่อมกับธนาคารไม่สามารถให้บริการได้	ภายใน 30 นาที นับตั้งแต่วันที่ธนาคาร ทราบว่าเกิดเหตุ
2	ในกรณีที่ระบบ Contact Center ไม่สามารถให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลกับเครือข่ายของธนาคาร ทำงานผิดปกติทั้งระบบและบางส่วน	ภายใน 2 ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่ธนาคาร ทราบว่าเกิดเหตุ
3	ในกรณีระบบอื่น ๆ นอกเหนือจากลำดับ 1 และ ลำดับ 2 ทำงานผิดปกติทั้งระบบ แต่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์ของพนักงาน ให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ยังสามารถให้บริการได้	ภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่ธนาคาร ทราบว่าเกิดเหตุ
4	กรณีเหตุไฟฟ้าหลักขัดข้องจะต้องมีระบบไฟฟ้าสำรองที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ในจำนวนที่มีพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) สูงสุด	ไม่น้อยกว่า 4 ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่เกิดเหตุไฟฟ้าหลักขัดข้อง

ทั้งนี้ ในกรณีที่มีเหตุการณ์ร้ายแรง หรือเหตุฉุกเฉินใด ๆ ที่ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องได้ตามระยะเวลาที่กำหนดในลำดับ 1 และ 2 นั้น ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาวิธีหรือแผนสำรองในการรองรับการให้บริการเพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ในเบื้องต้นภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่เกิดเหตุขัดข้อง เช่น แผนการปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองกรณีฉุกเฉิน แผนการปฏิบัติงานกรณีพบเหตุขัดข้องในสถานที่ให้บริการ GSB Contact Center 1115

(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	ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลในระบบ (Data Accuracy) *หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการตรวจสอบต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ	>90%
8	ค่าเฉลี่ยเวลาการรับสายตั้งแต่ต้นจนจบสาย (Average Handling Time)	<5 Min.

Rev. 06.05.25
P. 17

ลำดับ	รายละเอียด	เป้าหมาย
9	ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Satisfaction)	≥80%
10	ร้อยละความผิดพลาดของงานที่ส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	≤5%
11	ร้อยละของงานที่ต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบภายใน 3 ชั่วโมง ยกเว้นกรณีที่ต้องรอเอกสารจากผู้ขอรับบริการ	≥95%

หากผลการประเมินรายเดือนต่ำกว่า (Service Level Agreement) ที่กำหนดไว้ข้อใดข้อหนึ่งในแต่ละงวดงาน ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าว

(3) เป้าหมายการให้บริการในช่องทาง Non-Voice ต่อเดือน

ช่องทางการให้บริการ	รายละเอียด	เป้าหมาย
ช่องทาง Social Media	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

3.5.3 ข้อกำหนดการดำเนินการของ GSB Contact Center 1115

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

(2) ต้องให้หน่วยงานภายนอก (Third Party) ซึ่งเป็นหน่วยงานเอกชนหรือสถาบันการศึกษาที่มีมาตรฐานและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารต่อการให้บริการของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์เป็นรายเดือน จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 400 ราย รวมทุกผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

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

(4) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 รายงานผลการปฏิบัติงานตาม SLA (Service Level Agreement) พร้อมทั้งนำเสนอ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาก็กับธนาคารเป็นรายเดือนและ/หรือตามที่ธนาคารกำหนด

4.2 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารต่อการให้บริการของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ให้กับธนาคารเป็นรายเดือน

4.3 รายงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน อาทิเช่น สถิติการรับสาย การให้บริการเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ปริมาณสายในแต่ละช่วงเวลาเพื่อการบริหารอัตรากำลัง และอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด ให้กับธนาคารเป็นรายเดือนและ/หรือตามที่ธนาคารกำหนด

Handwritten signature and date: ๑๖.๑๐.๒๐๒๓

4.4 รายงานการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติงานเป็นผลัดแบบ
ครอบคลุม 24 ชั่วโมง ให้กับธนาคารเป็นรายเดือน

4.5 รายงานประสิทธิภาพระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารที่
รองรับการใช้งานอย่างต่อเนื่องเมื่อธนาคารร้องขอ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย vCPU Performance,
Memory Usage, Storage Usage / Capacity และ Network Performance

(5) จัดทำข้อมูลเพื่อบันทึกเสียงในระบบตอบรับอัตโนมัติตามที่ธนาคารกำหนด
และหากธนาคารมีความประสงค์ให้จัดทำข้อมูล พร้อมบันทึกเสียงในเหตุการณ์พิเศษใด ๆ ให้ถือเป็นเนื้อหาที่
ต้องจัดทำโดยไม่วิตกกังวล

(6) จัดประชุมหารือกลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อการบริหารงานอย่างมี
ประสิทธิภาพ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง หรือตามที่ธนาคารกำหนด

(7) ต้องมีการประสานงานข้อมูลกับธนาคาร และทำการปรับปรุงข้อมูล
องค์ความรู้ทุกครั้งที่มีการปรับปรุงข้อมูลใหม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลง/เพิ่มเติมข้อมูลตลอดระยะเวลาการ
ให้บริการ และต้องได้รับการยืนยันข้อมูลจากธนาคารก่อนการให้บริการ

3.5.4 พื้นที่ในการปฏิบัติงาน และ/หรือ สถานที่ปฏิบัติงานตามที่ธนาคารกำหนด
ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(1) จัดเตรียมจอมอนิเตอร์ (Dashboard) ขนาดไม่น้อยกว่า 55 นิ้ว รองรับ
ความละเอียด LED เป็นอย่างน้อย พร้อมคอมพิวเตอร์ และ/หรืออุปกรณ์เชื่อมต่ออื่น ๆ สำหรับแสดงข้อมูลสถิติ
การปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent)

(2) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานของธนาคาร จำนวนไม่น้อยกว่า
20 ชุด เพื่อใช้ปฏิบัติงานในโครงการ

(3) ผู้รับจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ค่าอุปกรณ์
ค่าเชื่อมต่อโครงข่าย และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในโครงการนี้ทั้งหมด

(4) จัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยเทศาภิบาล ประจำหน้าห้องปฏิบัติงาน
ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อตรวจการนำอุปกรณ์สื่อสาร เข้า - ออก ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์อื่นใด ที่สามารถใช้บันทึก
ข้อมูลของธนาคาร ในจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและจัดทำแผนการปฏิบัติงานเสนอต่อคณะกรรมการ
ตรวจรับพัสดุทราบก่อนปฏิบัติงาน

(5) จัดให้มีพนักงานทำความสะอาด พร้อมวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น อุปกรณ์
ทำความสะอาด น้ำยาทำความสะอาด สบู่เหลว ถังขยะ กระดาษชำระ โดยวัสดุและอุปกรณ์ตามที่กำหนด
ต้องเป็นวัสดุอุปกรณ์ที่ใหม่อยู่ในสภาพดี ไม่เสื่อมคุณภาพ สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

(6) กรณีที่เกิดไฟฟ้าหลักขัดข้อง การให้บริการ Contact Center ต้องรองรับ
การดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 4 (สี่) ชั่วโมง ในจำนวนของการให้บริการที่มีจำนวนที่สูงสุด
นับจากเกิดเหตุไฟฟ้าหลักขัดข้อง เป็นไปตาม SLA ที่ธนาคารกำหนด ตามข้อ 3.5.2 (1) ลำดับ 4

3.5.5 จัดหาระบบหรือพัฒนาแอปพลิเคชันในลักษณะ GUI (Graphics User Interface)
แบบ Web-Based สำหรับระบบ Contact Center และสามารถเชื่อมต่อกับระบบงานของธนาคารผ่าน
Web Service หรือ API หรือรูปแบบที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ ระบบงานบัตรเครดิต (Cardlink) ที่สามารถ
แสดงข้อมูลเพื่อพิสูจน์ตัวตน (Verify) ข้อมูลทางการเงินบัตรเครดิตหรือสินเชื่อบัตรเงินสดที่จะใช้ในการ
ให้บริการลูกค้า และระบบรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (VOC) รวมถึงการเชื่อมต่อกับ
ระบบงานอื่น ๆ ของธนาคารและ/หรือการปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ธนาคารมอบหมาย ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร
รวมถึงการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่ธนาคารมอบหมายในอนาคตในระหว่างระยะเวลาสัญญาที่มีกับธนาคาร

Rev. W. 06.05.25 ณ
P.

3.5.6 พนักงานของธนาคารและ Agent ที่ได้รับมอบหมายสามารถเข้าใช้ระบบงานของธนาคารที่ให้บริการลูกค้า เช่น CBS, CardM, CardLink, GSB NOW, VOC, Corporate Internet Banking และเชื่อมต่อกับระบบโทรศัพท์ที่ธนาคารกำหนด

3.5.7 สามารถจัดส่ง Log ให้หน่วยตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผ่าน SFTP ไปยัง Server ของตรวจสอบภายในทุกวัน ในรูปแบบ Excel File อย่างน้อย 2 Logs เช่น การ Login ของ Agent/ Supervisor และการใช้งานของ Agent/Supervisor เป็นอย่างน้อย

3.5.8 โอนย้ายข้อมูลจากระบบ Contact Center ที่ธนาคารใช้อยู่ปัจจุบันทั้งหมดไปยังระบบงานใหม่ (Migration) ตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด

3.5.9 ต้องมีระบบโทรศัพท์ที่บันทึกเสียงได้ สำหรับหน่วยงานภายในธนาคาร ที่จำเป็นต้องประสานงานกับลูกค้า เช่น หน่วยงาน Fraud เป็นต้น

3.5.10 จัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ที่สอดคล้องกับแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ และแผนกู้ระบบฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan: DRP) ที่ต้องรองรับกรณีงานที่ใช้บริการจากผู้รับจ้างมีปัญหาและหยุดชะงักลง และไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หรือเมื่อผู้รับจ้างมีการแก้ไขปรับปรุงแผน และดำเนินการทดสอบตามแผน โดยธนาคารจะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาทดสอบให้ตามความเหมาะสม

3.5.11 ต้องได้รับมาตรฐาน ISO9001:2015 เป็นอย่างน้อยหรือมาตรฐานอื่นที่สูงกว่า โดยแนบเอกสารหลักฐานมาพร้อมกันในวันยื่นเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

3.5.12 ผู้รับจ้างจะต้องมีประสบการณ์ที่ให้บริการเกี่ยวกับ Inbound Contact Center ลักษณะการทำ Outsourcing เต็มรูปแบบทั้งด้านระบบโทรศัพท์ ระบบ Contact Center และบุคลากร ให้บริการเพื่อให้ข้อมูล แก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาขอรับบริการตลอด 24 ชั่วโมง กับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ สถาบันการเงินในประเทศไทย หรือหน่วยงานเอกชนในประเทศไทยที่น่าเชื่อถือ ภายในวงเงินไม่น้อยกว่า 40 ล้านบาท ภายใต้การจ้างครั้งเดียวต่อ 1 สัญญา โดยให้แนบสำเนาสัญญาหรือเอกสารหลักฐานที่แสดงถึงประสบการณ์ข้างต้นที่ออกโดยหน่วยงานดังกล่าว มาพร้อมกันในวันยื่นเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

3.5.13 หากมีรายการที่เกี่ยวข้องกับงานจ้างฯ ซึ่งไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดขอบเขตของงาน แต่มีความจำเป็นต้องจัดทำหรือจัดหา และติดตั้ง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ทันต่อความต้องการใช้งานของธนาคารโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม ซึ่งหากอุปกรณ์ที่ใช้งานตามรายละเอียดขอบเขตของงานเสื่อมสภาพหรือใช้งานได้ไม่มีประสิทธิภาพ ผู้รับจ้างจะต้องมีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์อัตโนมัติ เพื่อให้พร้อมใช้งานและมีประสิทธิภาพตาม SLA

4. เงื่อนไขการเสนอราคา

4.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องปฏิบัติตามขอบเขตของงานจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center 1115 ทุกประการโดยไม่มีเงื่อนไข และต้องจัดทำ Statement of Compliance เพื่อแสดงการตอบรับเป็นรายข้อทุกข้อตามข้อ 3. ให้ครบทุกข้อโดยไม่มีเงื่อนไข

4.2 ธนาคารจะใช้หลักการประกวดราคาแบบ 2 ของ โดยแยกซองออกจากกัน และเจ้าหน้าที่ของถึงประธานคณะกรรมการรับและเปิดซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ และยื่นเสนอพร้อมกันโดย

4.2.1 ซองที่ 1 ข้อเสนอทางด้านเทคนิคและข้อเสนออื่น ๆ จำนวน 1 ชุด (ต้นฉบับ 1 ชุด และสำเนา 1 ชุด) โดยต้องครอบคลุมงานที่กำหนดไว้ตามข้อ 3 ประกอบด้วยเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

(1) เอกสารแสดงรายละเอียดขอบเขตของงาน ข้อเสนอทางด้านเทคนิคและข้อมูลต่าง ๆ ตามข้อ 3.

(2) ต้องเสนอแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ที่สอดคล้องกับแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ และแผนกู้ระบบฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan: DRP) ตามข้อ 3.5.10 ในกรณีที่สถานที่ประกอบการกิจการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหรือระบบคอมพิวเตอร์ของ

Dr. W. Ch. 2020

ผู้ยื่นข้อเสนอประสบเหตุฉุกเฉิน ภัยพิบัติต่าง ๆ หรือภัยคุกคามด้านไซเบอร์ ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารมั่นใจได้ว่าผู้ยื่นข้อเสนอมีความพร้อมในการบริการแก้ไขให้ธนาคารได้ หากเกิดเหตุที่กล่าวข้างต้น

(3) ต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย และประกอบกิจการด้าน Contact Center

(4) หนังสือรับรองการได้รับมาตรฐาน ISO9001:2015 เป็นอย่างน้อยหรือสูงกว่าตามข้อ 3.5.11

(5) เอกสารหลักฐานการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับ Inbound Contact Center ลักษณะการทำ Outsourcing เต็มรูปแบบ ตามข้อ 3.5.12

(6) ข้อมูลหรือข้อเสนอด้านบุคลากรที่รับผิดชอบต่อการดำเนินงานที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ ตามข้อ 3.3.1 ข้อ 3.3.2 และข้อ 3.3.3 อย่างน้อย ดังนี้

6.1 ชื่อ - นามสกุล

6.2 ประวัติการศึกษา การฝึกอบรม และ Certification (ถ้ามี)

6.3 หนังสือรับรองการทำงานและผลงาน

6.4 สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ และ Email ที่สามารถติดต่อได้

ทั้งนี้ ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงบุคลากร ตามข้อ 3.3.1 และข้อ 3.3.2 หากมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคลากรในภายหลังจะทำได้ก็ต่อเมื่อได้แจ้งให้ธนาคารทราบเป็นหนังสือล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุแล้ว โดยผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานแทนจะต้องมีคุณสมบัติตามที่ธนาคารกำหนด

(7) เอกสารแสดงรายละเอียดสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (DR Site) ตามข้อ 3.4

4.2.2 ช่องที่ 2 ข้อเสนอด้านราคา โดยให้แยกตามรายการตามเอกสารประกอบใบเสนอราคา ที่ธนาคารกำหนด (เอกสารแนบ) และเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายทั้งปวง ไว้ด้วยแล้ว และใส่ช่องปิดผนึกให้เรียบร้อย ทั้งนี้ ราคาที่เสนอต้องไม่สูงกว่าราคากลางที่ธนาคารกำหนด

4.3 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องทำความเข้าใจในเอกสารทุกฉบับให้ชัดเจน และไม่ว่ากรณีใด ๆ ผู้ยื่นข้อเสนอจะยกขึ้นเป็นข้ออ้าง โดยอาศัยเหตุจากการที่ละเลยไม่ทำความเข้าใจในข้อความดังกล่าว หรือ ละเลย ไม่ปฏิบัติตามข้อความนั้น หรือโดยการอ้างความสำคัญผิดในความหมายของข้อความนั้น เพื่อปฏิเสธความรับผิดชอบมิได้

4.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารตามข้อ 4.1 และ ข้อ 4.2 ให้เป็นหมวดหมู่ พร้อมทำสารบัญ และดัชนีให้เรียบร้อย สะดวกต่อการตรวจสอบของธนาคาร

5. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาข้อเสนอ

ธนาคารฯ จะใช้หลักการพิจารณาการประกวดราคาแบบ 2 ช่อง ช่องที่ 1 ข้อเสนอทางด้านเทคนิคและข้อเสนออื่น ๆ ช่องที่ 2 ข้อเสนอทางด้านราคา โดยจะพิจารณาตัดสินตามขั้นตอนต่อไปนี้

5.1 พิจารณาคูณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอตามข้อกำหนด (ช่องที่ 1)

5.1.1 การตรวจสอบผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน ธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น ณ วันประกาศประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์หรือไม่ และจะประกาศรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกก่อนการเปิดซองใบเสนอราคา

5.1.2 การพิจารณาคูณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ หากผู้ยื่นข้อเสนอมีคุณสมบัติไม่ครบข้อใดข้อหนึ่งหรือ ไม่ครบบางส่วนในข้อย่อยของข้อนั้น ๆ ตามที่กำหนดไว้ จะไม่ผ่านการพิจารณาคูณสมบัติ และสำหรับผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านการพิจารณาคูณสมบัติ จะได้รับการพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคในลำดับต่อไป

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

5.1.3 ในการพิจารณาธนาคารอาจสอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดก็ได้ เพื่อตรวจสอบในกรณีที่มีข้อสงสัย ซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้ความร่วมมือด้วยดี มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการพิจารณา

5.2 พิจารณาข้อเสนอทางเทคนิคและข้อเสนออื่น ๆ ของผู้ยื่นข้อเสนอตามข้อกำหนด (ข้อที่ 1)

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 หากมีปัญหาในการตีความของข้อความใดให้ถือคำวินิจฉัยของธนาคารเป็นที่ยุติ

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

5.2.5 หากธนาคารต้องการให้นำเสนอ (Presentation) หรือต้องการให้ทดสอบระบบ และหรืออุปกรณ์ที่ผู้ยื่นข้อเสนอเสนอ หรืออุปกรณ์อื่นใดที่เสนอในครั้งนี้ ธนาคารจะแจ้งให้ผู้ยื่นข้อเสนอทราบ ถึงวัน เวลา สถานที่ หัวข้อ และรายละเอียดที่ธนาคารต้องการให้นำเสนอหรือทดสอบ โดยระบบและหรือ อุปกรณ์ที่นำมาเสนอหรือทดสอบต้องมีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะไม่เกินกว่าระบบและหรืออุปกรณ์ที่เสนอ ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดในการนำเสนอหรือทดสอบ และดำเนินการนำเสนอ หรือทดสอบให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่ธนาคารกำหนด โดยธนาคารจะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบและหรืออุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการนำเสนอหรือทดสอบ หากผู้ยื่นข้อเสนอราคาไม่ปฏิบัติตาม ธนาคารจะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละหัวข้อ รวม 100 คะแนน ซึ่งกำหนดไว้ ดังนี้

หลักเกณฑ์การพิจารณา	น้ำหนัก	คะแนนเต็ม 100 คะแนน	คะแนนที่ได้รับ	คิดเป็นร้อยละ
(1) ระบบงาน Contact Center	65			
1.1 ระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution System : ACD) สามารถกระจายสายไปยัง Agent อัตโนมัติ กรณีที่ Agent สถานะไม่ว่าง จะถูกโอนไปยัง Agent ที่สถานะว่างและเป็น Skill รองรับ (ข้อ 3.1.2)	10			
1.2 ระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติ (Interactive Voice Response System: IVR System : IVR) สามารถรับสายของผู้ขอรับบริการที่เรียกเข้ามาทันทีและมีเสียงแนะนำเมนูต่าง ๆ ให้ทราบ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถเลือกบริการได้โดยใช้การโต้ตอบทางปุ่มหมายเลขต่าง ๆ บนโทรศัพท์ และส่งสายไปยัง Agent ได้ถูกต้องตามที่ผู้ขอรับบริการเลือก (ข้อ 3.1.3)	10			
1.3 ระบบบันทึกข้อมูลเสียงและภาพหน้าจอ สามารถบันทึกข้อมูลเสียงและภาพหน้าจอ (Voice And Screen Recording) ในขณะที่ Agent ให้บริการได้ทุกคนพร้อมกัน (ข้อ 3.1.4 (1))	10			

Hand W. 06.02.20 P.

หลักเกณฑ์การพิจารณา	น้ำหนัก	คะแนน เต็ม 100 คะแนน	คะแนน ที่ได้รับ	คิดเป็น ร้อยละ
1.4 ระบบ CRM สามารถเชื่อมโยงกับระบบโทรศัพท์ และสามารถให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูลต่าง ๆ และสร้างใบงานได้ (ข้อ 3.1.5 (1))	10			
1.5 ระบบติดตามงานและส่งต่องาน (Case Management) สามารถส่งใบงานไปยังหน่วยงานต่างๆ ได้พร้อมกันมากกว่า 1 หน่วยงานและส่ง SMS แจ้งผู้ขอรับบริการได้ (ข้อ 3.1.6 (1))	10			
1.6 สามารถค้นหาเรื่องได้จากชื่อเรื่อง (Title) คำสำคัญ (Keyword) เนื้อหาสำคัญ (Tag) ที่อยู่ใน Knowledge Base รวมทั้งส่วนใดส่วนหนึ่งของเนื้อหา ได้ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (ข้อ 3.1.8 (4))	5			
1.7 ระบบ KM สามารถกระจายข้อมูลในกลุ่มผ่านทาง Message Broadcasting เป็น Real Time ได้ เพื่อให้ Agent ทราบถึง Campaign หรือ Promotion ใหม่ ๆ (ข้อ 3.1.8 (20)) หมายเหตุ - เสนอตามที่กำหนดใน TOR (80 คะแนน) - เสนอตามที่ กำหนดใน TOR และมีเอกสาร ประกอบที่เป็นประโยชน์ (100 คะแนน)	10			
(2) ระบบรายงาน (Reporting System)	10			
2.1 รูปแบบรายงานต้องมีการกำหนด Template หลักและสามารถปรับเปลี่ยน/เพิ่มเติมข้อมูลได้ตามความต้องการ (โดยไม่ต้องสร้างรายงานใหม่ทุกครั้ง) (ข้อ 3.1.10 (2))	2.5			
2.2 สามารถ Export Report ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Excel (.xlsx, .csv) และ PDF ได้เป็นอย่างดี (ข้อ 3.1.10 (3))	2.5			
2.3 สามารถออกรายงานจำแนกตามผลิตภัณฑ์ โดยออกรายงานได้ทั้งแยกเป็นรายหัวข้อ และรวมทุกหัวข้อของแต่ละผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี (ข้อ 3.1.10 (5))	2.5			
2.4 สามารถออกรายงานตาม SLA ที่กำหนดได้ (เช่น Call Performance, Agent Time Stamp, Agent Performance, รายงานบันทึกรายละเอียด CRM) (ข้อ 3.1.10 (7)) หมายเหตุ - เสนอตามที่กำหนดใน TOR (80 คะแนน) - เสนอตามที่ กำหนดใน TOR และมีเอกสาร ประกอบที่เป็นประโยชน์ (100 คะแนน)	2.5			
(3) ข้อเสนอแนะบุคลากร (ข้อ 3.3.1 ข้อ 3.3.2 และข้อ 3.3.3) - เสนอตามที่กำหนดใน TOR (85 คะแนน) - เสนอสูงกว่าตามที่กำหนดใน TOR และเป็นประโยชน์ จำนวน 1 รายการ (90 คะแนน) - เสนอสูงกว่าตามที่กำหนดใน TOR และเป็นประโยชน์ จำนวน 2 รายการ (100 คะแนน)	5			

Dr. N. V. S. R. P.

หลักเกณฑ์การพิจารณา	น้ำหนัก	คะแนนเต็ม 100 คะแนน	คะแนนที่ได้รับ	คิดเป็นร้อยละ
(4) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (DR Site) (ข้อ 3.4) - เสนอตามที่กำหนดใน TOR และเป็นประโยชน์ให้ธนาคารพิจารณา จำนวน 1 ที่ (85 คะแนน) - เสนอตามที่กำหนดใน TOR และเป็นประโยชน์ให้ธนาคารพิจารณา จำนวน 2 ที่ (90 คะแนน) - เสนอตามที่กำหนดใน TOR และเป็นประโยชน์ให้ธนาคารพิจารณา จำนวน 3 ที่ (100 คะแนน)	5			
(5) แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (ข้อ 3.5.10) - เสนอแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และแผนกู้ระบบฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan: DRP) เช่น กรณีการรับมือกับภัยพิบัติ หรือ ภัยคุกคามด้านไซเบอร์ หรือ โรคระบาดที่เกิดขึ้น เช่น Covid-19 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการและการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตาม SLA ที่ธนาคารกำหนด	5			
(6) ด้านมาตรฐาน ISO ในการให้บริการ (ข้อ 3.5.11) - เสนอเท่ากับขอบเขตของงานที่กำหนดใน TOR (ISO 9001:2015) (85 คะแนน) - เสนอสูงกว่าขอบเขตของงานที่กำหนดใน TOR และเป็นประโยชน์ จำนวน 1 รายการ (90 คะแนน) - เสนอสูงกว่าขอบเขตของงานที่กำหนดใน TOR และเป็นประโยชน์ จำนวน 2 รายการ (100 คะแนน)	5			
(7) ประสบการณ์ที่ให้บริการเกี่ยวกับ Inbound Contact Center ลักษณะการทำ Outsourcing เต็มรูปแบบ (ข้อ 3.5.12) - เสนอตามที่กำหนดใน TOR (85 คะแนน) - เสนอสูงกว่าตามที่กำหนดใน TOR และเป็นประโยชน์ จำนวน 1 รายการ (90 คะแนน) - เสนอสูงกว่าตามที่กำหนดใน TOR และเป็นประโยชน์ จำนวน 2 รายการ (100 คะแนน)	5			
รวม	100			

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องได้รับคะแนนตามข้อคุณสมบัติแต่ละหัวข้อหลัก ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การให้คะแนนที่ธนาคารกำหนด หลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละหัวข้อข้างต้น ขึ้นอยู่ดุลยพินิจของธนาคาร และการตัดสินของธนาคารถือเป็นสิ้นสุด

5.2.6 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอไม่ผ่านการนำเสนอหรือทดสอบ ธนาคารจะส่งคืนซองข้อเสนอ ด้านราคาและข้อเสนอทางการเงิน (ถ้ามี) โดยไม่เปิดซองหลังจากธนาคารได้ตัดสินให้ทำสัญญากับผู้ยื่นข้อเสนอรายใดแล้ว


 พล. น. ๐๖.๑๕.๕๓. ๐.

5.3 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านการพิจารณาคัดเลือกตามข้อ 5.1 และข้อ 5.2 ธนาคารจะเปิดข้อเสนอทางด้านราคา (ซองที่ 2) ข้อเสนอทางด้านราคาทุกราย โดยพิจารณาผู้เสนอราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์ในการตัดสิน และจะต่อรองราคารายที่เสนอราคาต่ำสุด ถ้ามีผู้เสนอราคาต่ำสุดเท่ากันหลายราย ธนาคารจะแจ้งผู้ที่เสนอราคาต่ำสุดดังกล่าวทุกรายให้มาเสนอราคาใหม่ ด้วยวิธียื่นซองเสนอราคาภายในกำหนดระยะเวลาอันสมควร หากรายใดไม่ยื่นซองเสนอราคาใหม่ ให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นมีความต้องการยื่นราคาตามที่เสนอราคาไว้เดิม จากนั้นธนาคารจะเปิดซองราคาใหม่ และต่อรองราคากับผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุดอีกครั้งหนึ่ง

5.4 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ไม่ผ่านการพิจารณาธนาคารจะส่งคืนซองข้อเสนอทางด้านราคาและข้อเสนอทางการเงิน (ถ้ามี) โดยไม่เปิดซอง หลังจากธนาคารได้ตัดสินให้ทำสัญญากับผู้ยื่นข้อเสนอรายใดแล้ว

6. การส่งมอบและตรวจรับ

ในการส่งมอบทุกครั้ง ผู้รับจ้างต้องจัดทำเป็นหนังสือแจ้งรายละเอียด และกำหนดวันส่งมอบ นำส่งถึงคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ โดยมีรายละเอียดการส่งมอบ ดังนี้

6.1 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบเอกสารรายละเอียดโครงการให้ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุเห็นชอบ ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ธนาคารมีหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ ดังนี้

6.1.1 จัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และแผนกู้ระบบฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan: DRP) ตามข้อ 3.5.10

6.1.2 จัดทำแผนการดำเนินงานตลอดทั้งโครงการ

6.1.3 โครงสร้างทีมงาน ตามข้อ 3.3.3 พร้อมเบอร์โทรศัพท์ของทีมงาน เมื่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเห็นชอบแล้วให้ผู้รับจ้างดำเนินการจัดทำป้ายโครงสร้างทีมงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานเพื่อใช้ประสานงานต่อไป

หากผู้รับจ้างมีความประสงค์จะเปลี่ยนแปลงบุคลากร ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ธนาคารทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน ก่อนมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรดังกล่าว หรือตามดุลยพินิจของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารพิจารณาตามความเหมาะสม

6.1.4 ในกรณีที่ธนาคารเห็นว่าบุคลากรในโครงสร้างทีมงาน ตามข้อ 6.1.3 ไม่เหมาะสม หรือทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่ผู้รับจ้างมอบหมาย ให้มาดำเนินงานนี้ได้ตามที่เห็นสมควร โดยต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนโดยทันทีที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร และจะนำเป็นเหตุผลในความล่าช้าของงาน รวมทั้งคิดค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใด ๆ จากธนาคารมิได้

6.1.5 ผู้รับจ้างต้องเข้ามาดำเนินการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ และวัสดุอุปกรณ์อื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการ Contact Center ตามข้อ 3.2 ภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ธนาคารมีหนังสือแจ้ง

6.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดประชุม/ หรือรายงานความคืบหน้า (Progress Update) และนำเสนอธนาคาร ทุก 2 สัปดาห์ ประกอบด้วย ความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรค เป็นต้น และส่งรายงานการประชุม (Minute Of Meeting) หลังจากประชุมภายใน 5 วันทำการไปจนกว่าผู้รับจ้างจะดำเนินการ Implement ระบบเรียบร้อยและสามารถใช้งานได้จริง

6.3 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานตามข้อ 3.1.3 ข้อ 3.1.5 ข้อ 3.1.6 ข้อ 3.1.8 ข้อ 3.1.9 และข้อ 3.1.10 โดยจัดทำและส่งมอบเอกสารรายละเอียดข้อกำหนดความต้องการระบบงานคอมพิวเตอร์ (Detail Requirement Specification: DRS) ภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ธนาคารมีหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ

หากธนาคารเห็นว่าผลงานจำเป็นต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้ผลงานถูกต้องสมบูรณ์ขึ้นและเป็นประโยชน์กับธนาคาร ผู้ขายต้องทำการแก้ไขและส่งมอบให้ธนาคารภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ธนาคารมีหนังสือแจ้ง

Hand N. 06.02.2020 P.

6.4 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการพัฒนา ทดสอบ และส่งมอบพร้อมติดตั้งระบบงานสำหรับการทดสอบ (UAT) ที่มีรายละเอียดตามเอกสารรายละเอียดข้อกำหนดความต้องการระบบงานคอมพิวเตอร์ (Detail Requirement Specification: DRS) ตามข้อ 6.3 ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุแล้ว พร้อมเอกสารผลการทดสอบระบบงาน ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามรับรองในเอกสารรายละเอียดข้อกำหนดความต้องการระบบงานคอมพิวเตอร์ (Detail Requirement Specification: DRS)

หากธนาคารเห็นว่าผลงานจำเป็นต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้ผลงานถูกต้องสมบูรณ์ขึ้นและเป็นประโยชน์กับธนาคาร ผู้รับจ้างต้องทำการแก้ไขและส่งมอบให้ธนาคารภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ธนาคารมีหนังสือแจ้ง

6.5 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบระบบ Contact Center วัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารที่ติดตั้งแล้วเสร็จตามข้อ 3.1 และใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ทั้งในสถานที่ให้บริการ GSB Contact Center 1115 และศูนย์ควบคุมและประสานงานโครงการ ทั้งสถานที่ปฏิบัติงานหลัก (DC Site) และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (DR Site) ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ธนาคารมีหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.5.1 วัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ที่พร้อมใช้ปฏิบัติงาน สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานหลัก (DC Site) จำนวนไม่น้อยกว่า 200 ชุด และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (DR Site) ต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของสถานที่ปฏิบัติงานหลัก และคอมพิวเตอร์จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ชุด สำหรับพนักงานของธนาคาร เพื่อใช้ปฏิบัติงานในโครงการ พร้อมเอกสารหลักฐานที่แสดงว่าเป็นอุปกรณ์ของแท้ ของใหม่ ไม่เคยใช้งานมาก่อน ไม่เป็นของเก่าเก็บ อยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้ทันที และอยู่ในสายการผลิตปัจจุบัน

6.5.2 ระบบเพื่อการให้บริการ ได้แก่ ระบบ Contact Center ตามข้อ 6.4 ที่ผ่านการยืนยันความถูกต้องจากธนาคาร (User Acceptance Report) และระบบต่าง ๆ ตามข้อ 3.1 พร้อม Migrate ข้อมูลจากระบบ Contact Center ที่ธนาคารใช้อยู่ในปัจจุบันไปยังระบบงานใหม่ เพื่อให้พร้อมใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

6.5.3 ซอฟต์แวร์ที่แสดงลิขสิทธิ์การใช้งานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย หรือ เอกสารแสดงสิทธิการใช้งานถูกต้องตามกฎหมาย

6.6 ผู้รับจ้างต้องจัดพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ที่มีรายละเอียดตามข้อ 3.3.4 (1) มาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลักที่ธนาคารกำหนด

6.7 ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานประจำเดือนตามที่ธนาคารกำหนด พร้อมแผนการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นผลัดแบบครอบคลุม 24 ชั่วโมง ตามข้อ 3.5.3 (4) ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป เว้นแต่วันดังกล่าวตรงกับวันหยุดของธนาคารให้จัดส่งรายงานในวันทำการถัดไป

6.8 ผู้รับจ้างต้องเริ่มให้การฝึกอบรมตามข้อ 3.3.9 ภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ธนาคารมีหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ

6.9 การส่งมอบจะสมบูรณ์ต่อเมื่อธนาคารได้ดำเนินการตรวจรับถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามสัญญาแล้ว

7. การชำระเงิน

ธนาคารจะชำระเงินให้แก่ผู้รับจ้างเป็นรายเดือนตามอัตราค่าจ้างที่เกิดขึ้นจริง เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานจ้างตามข้อ 6. และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

ในกรณีการปฏิบัติงานในเดือนนั้น ๆ ไม่เต็มเดือน ธนาคารจะจ่ายตามอัตราค่าจ้างที่เกิดขึ้นจริง โดยคำนวณให้เป็นรายวัน ตามอัตราที่เกิดขึ้นจริง

8. ค่าปรับ

8.1 เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ 6.1.2 ถึงข้อ 6.1.5 หากผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ธนาคารจะปรับเป็นอัตราวันละ 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) นับถัดจากวันครบกำหนดจนถึงวันส่งมอบ ครบถ้วน ถูกต้อง

Hand W. Ob. 2022 8.

8.2 เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ 6.1.1 ข้อ 6.3 และ ข้อ 6.4 หากผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ธนาคารจะปรับในอัตราวันละ 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน) นับถัดจากวันครบกำหนดจนถึงวันส่งมอบ ครบถ้วน ถูกต้อง

8.3 เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ 6.5 หากผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ธนาคารจะปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของราคางานจ้างนั้น แต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 200 บาท (สองร้อยบาทถ้วน) นับถัดจากวันครบกำหนดจนถึงวันที่ส่งมอบพัสดุครบถ้วน ถูกต้องและสามารถใช้งานได้

8.4 เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ 6.6 หากผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ธนาคารจะปรับในอัตราวันละ 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) นับถัดจากวันครบกำหนดจนถึงวันที่ส่งมอบพัสดุครบถ้วน ถูกต้องและสามารถใช้งานได้

8.5 เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ 6.7 หากผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ธนาคารจะคิดค่าปรับในอัตราวันละ 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน) นับถัดจากวันครบกำหนดจนถึงวันที่ส่งมอบพัสดุครบถ้วน ถูกต้องและสามารถใช้งานได้

8.6 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ แต่ละเดือน ไม่เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Level Agreement) ตามข้อ 3.5.2 ในหัวข้อย่อยหนึ่งหัวข้อใด ธนาคารจะปรับครั้งละ 15,000 บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน) ธนาคารจะยกเว้นการปรับในช่วงระยะ 4 เดือนแรกของการให้บริการ (Learning Curve)

ทั้งนี้ กรณีที่มีใช้ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวในเดือนนั้น ต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

8.7 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ไม่เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Level Agreement) ตามข้อ 3.5.2 หัวข้อย่อยเดียวกัน 3 เดือน ติดต่อกันขึ้นไป โดยไม่มีเหตุอันควร ธนาคารจะปรับเป็นเงินจำนวน 500,000 บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) นอกเหนือไปจากค่าปรับตามข้อ 8.6 ธนาคารขอสงวนสิทธิในการยกเลิกสัญญาจ้าง นอกจากนี้ธนาคารมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ อันพึงมีพึงได้อีกด้วย

ทั้งนี้ กรณีที่มีใช้ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวในเดือนนั้น ต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

8.8 หากพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ตามข้อ 3.3.4 (1) และ/หรือ 3.5.3(4) 4.4 มาปฏิบัติงานไม่ครบจำนวนคนในแต่ละวัน (เต็มชั่วโมงการทำงานของผู้รับจ้าง) ตามที่กำหนด ธนาคารจะปรับเป็นรายวัน ในอัตราวันละ 2,000 บาท (สองพันบาทถ้วน) ต่อคนต่อวัน

ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่มีใช้ ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวในเดือนนั้น ต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

8.9 หากหัวหน้างาน (Supervisor) ตามข้อ 3.3.4 (2) มาปฏิบัติงานไม่ครบจำนวนคนในแต่ละวัน (เต็มชั่วโมงการทำงานของผู้รับจ้าง) ตามที่กำหนด ธนาคารจะปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 2,000 บาท (สองพันบาทถ้วน) ต่อคนต่อวัน

ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่มีใช้ ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวในเดือนนั้น ต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

8.10 หากหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการ (Operation Site Manager) ตามข้อ 3.3.3 (1) ไม่มาปฏิบัติงาน และผู้รับจ้างไม่จัดผู้ปฏิบัติงานทดแทน ธนาคารจะปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 5,000 บาท (ห้าพันบาทถ้วน) ต่อคนต่อวัน

ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่มีใช้ ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวในเดือนนั้น ต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

Dr. W. O. O. O. O. P.

8.11 หากผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการ (Assistant Operation Site Manager) ตามข้อ 3.3.3 (2) ไม่มาปฏิบัติงาน และผู้รับจ้างไม่จัดผู้ปฏิบัติงานทดแทน ธนาคารจะปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 5,000 บาท (ห้าพันบาทถ้วน) ต่อคนต่อวัน

ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่มีไข้ ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวในเดือนนั้น ต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

8.12 หากพนักงานตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการ (Quality Assurance: QA) ตามข้อ 3.3.3 (3) และ/หรือพนักงานประสานงานข้อมูล ตามข้อ 3.3.3 (4) และ/หรือพนักงานดูแลระบบ/วิศวกรระบบ Contact Center ตามข้อ 3.3.3 (5) ไม่มาปฏิบัติงานและผู้รับจ้างไม่จัดผู้ปฏิบัติงานทดแทน ธนาคารจะปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 2,000 บาท (สองพันบาทถ้วน) ต่อคนต่อวัน

ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่มีไข้ ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวในเดือนนั้น ต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

8.13 กรณีที่ธนาคารพบว่าผู้รับจ้าง ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างและ/หรือตัวแทน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องที่ผู้รับจ้างจัดหามาปฏิบัติงานตามสัญญา ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการรักษาความลับที่กำหนดไว้ในข้อ 3.3.10 ไม่ว่าโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อก็ตาม ธนาคารจะปรับเป็นเงิน 500,000 บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) ต่อครั้ง/ต่อคน ที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าว แต่ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิธนาคารในการเรียกค่าเสียหายและ/หรือบอกเลิกสัญญากับผู้รับจ้าง

8.14 หากพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ผ่าฝืนตามข้อ 3.3.8 (10) ธนาคารจะปรับเป็นรายครั้งในอัตราร้อยละ 1,000 บาท (หนึ่งพันบาทถ้วน)

8.15 ห้ามผู้รับจ้างนำงานที่จ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่ง ไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน เว้นแต่การจ้างช่วงบางส่วนที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแล้ว ถ้าผู้รับจ้างไปจ้างช่วงโดยฝ่าฝืนข้อตกลงดังกล่าว ธนาคารสงวนสิทธิในการบอกเลิกสัญญา และจะปรับเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

9. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ผู้รับจ้างต้องยินยอมปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร รวมถึงนโยบายคำสั่ง และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยมีบทสรุป ดังนี้

9.1 มีความตระหนักถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในข้อมูลและทรัพย์สินของธนาคาร และรับผิดชอบในการจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล

9.2 หากมีความจำเป็นในการใช้ข้อมูลที่ตั้งอยู่ในชั้นลับขึ้นไป ต้องขออนุญาตจากเจ้าของข้อมูล และลงนามในสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลของธนาคาร ก่อนเข้าใช้ข้อมูลนั้น ๆ

9.3 รักษาความถูกต้องและความลับข้อมูลของธนาคาร ก่อนการนำไปใช้งานหรือทดสอบ

9.4 มีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงงานข้อมูลที่สำคัญของธนาคาร

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

Done N. 06.08.2020 P.

9.8 ดำเนินการให้ธนาคารได้สิทธิโดยชอบในการใช้ซอฟต์แวร์ที่มีผู้อื่นเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือ สิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่น ๆ และรับผิดชอบในกรณีที่มีการกล่าวหา ฟ้องร้อง หรือเรียกค่าเสียหาย ใด ๆ จากเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญานั้น ๆ

กรณีจ้างพัฒนาซอฟต์แวร์ ข้อมูลที่เกิดขึ้นหรือซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้น (Source Code) ถือเป็นกรรมสิทธิ์ หรือลิขสิทธิ์ หรือสิทธิของธนาคาร

9.9 หากมีการว่าจ้างช่วงในการทำงานให้กับธนาคาร จะต้องควบคุมดูแลให้ผู้รับจ้างช่วงปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร รวมถึงคำสั่งและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกัน

9.10 ห้ามนำอุปกรณ์ประมวลผลที่ไม่ใช่ของธนาคาร มาเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายภายในของธนาคาร เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานธนาคารที่ควบคุมดูแลการทำงาน

9.11 ห้ามนำข้อมูลและสื่อเก็บข้อมูลที่จัดอยู่ในลำดับชั้นลับขึ้นไปออกจากธนาคาร โดยไม่มีการควบคุมที่เหมาะสม

9.12 ต้องทำหนังสือรับรองเพื่อยืนยันต่อธนาคารว่า ซอฟต์แวร์ทุกประเภทที่ใช้กับงานของธนาคารไม่มีโปรแกรมแอบแฝงหรือโปรแกรมมุ่งร้ายใด ๆ และหากธนาคารตรวจพบ ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

9.13 กรณีจ้างพัฒนาระบบงาน ต้องใช้พอร์ตสื่อสาร (Service Port) ของระบบงาน ตามที่
ธนาคารกำหนดให้เท่านั้น

9.14 กรณีระบบที่มีการรับ-ส่งข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกธนาคาร ต้องเชื่อมต่อด้วยโปรโตคอลเข้ารหัสแบบปลอดภัย เช่น SSL/TLS/HTTPS/FTPS พร้อมทั้งจัดหาใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการออกใบรับรอง (Certificate Authority: CA) ที่น่าเชื่อถือให้กับธนาคาร ตลอดจนอายุสัญญาซื้อขายและ/หรือสัญญาจ้าง โดยให้รวมถึงระยะเวลารับประกันด้วย

กรณีระบบที่มีการรับ-ส่งข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกธนาคารที่มีการกำหนดความปลอดภัยเป็น
การเฉพาะ 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

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

9.18 กรณีการใช้บริการผู้ให้บริการภายนอกที่มีการจัดเก็บข้อมูลของธนาคาร ต้องจัดทำแผนกระบวนการรองรับกรณียกเลิก ย้าย หรือนำระบบกลับมาดำเนินการเอง (Exit Plan) และแผนกระบวนการทำลายข้อมูลแบบกู้คืนไม่ได้

10. อื่น ๆ

10.1 การชดเชยค่าเสียหาย

10.1.1 กรณีปฏิบัติงานผิดพลาด หรือ ทรัพย์สินของธนาคารเสียหาย

พนักงานของผู้รับจ้าง ต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง หากเกิดความผิดพลาดเสียหาย ผู้รับจ้างต้องชดเชยค่าเสียหายตามจริงโดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ ทั้งสิ้น รวมถึงธนาคารมีสิทธิที่จะเรียกร้อง

David N. D.R. Jan 7.

ให้ผู้รับจ้างชดใช้ค่าเสียหายอันอาจจะเกิดขึ้นกับธนาคารจากการที่ผู้รับจ้าง หรือพนักงานของผู้รับจ้าง ปฏิบัติงานผิดพลาดได้ หรือทำให้ทรัพย์สินของธนาคารเสียหาย โดยเงินค่าปรับนี้ผู้รับจ้างยินยอมให้ธนาคารหักเงินที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างในเดือนนั้น ทั้งนี้ หากผู้ขอรับบริการมีการฟ้องร้องดำเนินคดี ธนาคารขอสงวนสิทธิให้ผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบในทุกกรณี

10.1.2 กรณีที่ผู้รับจ้าง ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างและ/หรือตัวแทน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องที่ผู้รับจ้างจัดหามาปฏิบัติงานตามสัญญานำข้อมูลของลูกค้าและหรือข้อมูลความลับที่กำหนดไว้ในข้อ 3.3.10 ไปเผยแพร่ และก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารและ/หรือบุคคลภายนอกที่ใช้สิทธิเรียกร้องความเสียหายกับธนาคาร ไม่ว่าจะมีการฟ้องร้องดำเนินคดีหรือไม่ก็ตาม ผู้รับจ้างยินยอมรับผิดชอบชดใช้ค่าเสียหายให้กับธนาคารโดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ ทั้งสิ้น

10.2 ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ธนาคารหรือหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างได้ตลอดเวลา

10.3 หากมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ไม่เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนดในข้อ 3.5.2 หัวข้อย่อยเดียวกัน 3 เดือน ติดต่อกันขึ้นไป ธนาคารขอสงวนสิทธิในการบอกเลิกสัญญาได้ ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่มีใช้ความผิดของผู้รับจ้างให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวในวงงานนั้น

10.4 ธนาคารขอสงวนสิทธิในการแก้ไขหรือยกเลิกสัญญา โดยไม่ต้องรับผิดชอบความเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้น

10.5 ธนาคารขอสงวนสิทธิในข้อมูลทั้งหมดที่บันทึกในระบบ Contact Center 1115 โดยผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ข้อมูลทั้งหมดแก่ธนาคาร ไม่ว่าจะในรูปแบบ Soft File, Electronic File ทันทีเมื่อสัญญาสิ้นสุด ภายใน 15 วัน หรือเมื่อธนาคารร้องขอ โดยผู้รับจ้างต้องนำเสนอแผนการถ่ายโอนข้อมูลและการทำลายข้อมูลดังกล่าวให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุเห็นชอบก่อนหมดระยะเวลาสัญญาไม่น้อยกว่า 60 วัน ทั้งนี้ ผู้รับจ้าง ต้องจัดหา Tool ที่ธนาคารสามารถนำข้อมูลนั้นมาใช้งานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น

10.6 ในกรณีที่มิใช่ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เกิดขึ้นระหว่างอายุสัญญานอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในขอบเขตของงานจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center 1115 ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในค่าใช้จ่ายนั้น

10.7 กรณีผู้รับจ้างที่เป็นกิจการร่วมค้า ต้องเป็นกิจการร่วมค้าตลอดอายุสัญญาจ้างเหมาบริการ

10.8 หากผู้รับจ้างละทิ้งงานก่อนสิ้นสุดสัญญา จนเป็นเหตุให้ธนาคารต้องจัดจ้างผู้รับจ้างรายใหม่ ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้นแทนธนาคาร โดยผู้รับจ้างดังกล่าว ไม่สามารถโต้แย้งและตกลงจะไม่ฟ้องร้อง ไม่เรียกร้องใด ๆ ทั้งสิ้น

10.9 กรณีผู้รับจ้างไม่สามารถขึ้นระบบได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด จนเป็นเหตุให้ธนาคารไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ ธนาคารสามารถจ้างผู้รับจ้างรายเดิมได้ โดยผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายแทนธนาคารทั้งหมด

10.10 ในกรณีที่สัญญาจ้างสิ้นสุดลง และธนาคารยังไม่สามารถจัดหาผู้รับจ้างรายใหม่ ผู้รับจ้างยินดีให้ธนาคารต่อสัญญาภายใต้เงื่อนไขเดิมตลอดจนอัตราค่าจ้างต่อเดือนในอัตราที่ตกลงกันได้ แต่ไม่เกินกว่าราคาตามสัญญาตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ การต่อสัญญาดังกล่าวต้องไม่เกิน 1 ปี

10.11 เมื่อสัญญาสิ้นสุดลงไม่ว่าจะโดยการบอกเลิกสัญญา หรือครบอายุสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุงพื้นที่และขนย้ายระบบ รวมทั้งอุปกรณ์ของผู้รับจ้าง ที่ตั้งที่ศูนย์ควบคุมและประสานงานโครงการ ณ ธนาคารอมสิน กลับคืนสู่สภาพเดิมภายใน 30 วันทำการ หรือดำเนินการตามที่ตกลงกัน โดยผู้รับจ้างเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายเองทั้งสิ้น หากพ้นกำหนด ธนาคารอมสินจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับระบบและอุปกรณ์ดังกล่าว

10.12 กรณีเกิดเหตุสุดวิสัยใด ๆ ก็ตามที่มิใช่ความบกพร่องของธนาคาร ขอสงวนสิทธิในการบอกเลิกสัญญา โดยผู้รับจ้างดังกล่าว ไม่สามารถโต้แย้ง และตกลงจะไม่ฟ้องร้อง ไม่เรียกร้องใด ๆ ทั้งสิ้น

ณ พ. ๖.๐๕.๖๓. ๘.

10.13 ผู้ยื่นข้อเสนอมีหน้าที่ต้องไปดูสถานที่การปฏิบัติงาน และได้ทราบสถานที่การปฏิบัติงาน แล้วซึ่งจะไม่นำอุปสรรคและปัญหาในการทำงานมากล่าวอ้างให้พ้นความรับผิดชอบต่อธนาคาร โดยผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติม หมายเลขโทรศัพท์ 0-2299-8000 ต่อ 030315, 030314

.....

หมายเหตุ : หากมีข้อสงสัยหรือสอบถามรายละเอียดขอเบตของงานฯ ติดต่อสอบถามได้ที่ ส่วนบริหารและพัฒนาช่องทาง ลูกค้าดิจิทัล คุณปริยนันท์ฯ คุณศุภชัยฯ และคุณภัทราฯ โทร. 02-299-8066 หรือ 02-299-8064

Am N. 06.02.21 am p.

เอกสารประกอบใบเสนอราคา
งานจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center 1115 ระยะเวลา 3 ปี

เอกสารประกอบใบเสนอราคา
งานจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center 1115 ระยะเวลา 3 ปี

รายการ	ราคาที่เสนอรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (บาท)		
	จำนวนเดือน	ราคาต่อเดือน	รวมเป็นเงิน
1. ระบบ Contact Center ที่ใช้ในโครงการ			
2. ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่น ๆ (Hardware And System Software)			
3. Agent/Supervisor และบุคลากรในโครงการ GSB Contact Center 1115 ตามข้อกำหนดใน TOR			
4. สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (DR Site) (เป็นของผู้รับจ้าง)			
5. อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน Contact Center			
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น			

And Mr. N. N. N. P.

สามารถเสนอแนะ วิจารณ์ หรือมีความเห็นเป็นลายลักษณ์อักษรโดย
เปิดเผยตัวมายัง ส่วนจัดหาพัสดุ ฝ่ายการพัสดุ ธนาคารออมสิน ผ่าน
ทางอีเมล bid@gsb.or.th หรือ โทรสอบถามได้ที่ 0 2299 8000 ต่อ
030140 โทรสาร 0 2279 0584