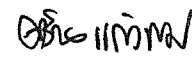


ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย

การจัดซื้อจัดจ้างที่มีไข้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ จัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM เป็นระยะเวลา 5 ปี
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายปฏิบัติการบริการอิเล็กทรอนิกส์
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 72,000,000.00 บาท
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่
เป็นเงิน 72,000,000.00 บาท
5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
บริษัท ดาต้าวัน เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด
6. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน

6.1 นางดาริน แก้วงาม ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบริการอิเล็กทรอนิกส์



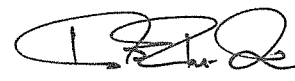
6.2 นายสมพงษ์ นาคชื้อตรง ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบดิจิทัลเซอร์วิส



6.3 นายอภิรัตน์ วงศ์มณีโรจน์ ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบธุรกิจหลัก



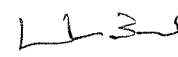
6.4 นายเกรียงศักดิ์ มหิวรรณ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ



6.5 นางสาวพรทิพย์ อังคนาวรกุล ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบริการอิเล็กทรอนิกส์



6.6 นายณพลสิทธิ์ รสเกียรติไชย หัวหน้าส่วนวิเคราะห์และจัดการรายการธุรกรรมดิจิทัล



ฝ่ายปฏิบัติการบริการอิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)
จัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM เลขที่

1. ความเป็นมา

ด้วยธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความประสงค์จะดำเนินการจัดจ้างผู้ให้บริการ Outsource ระบบ ATM/CDM เพื่อให้บริการระบบ ATM/CDM ระยะเวลาการจ้างบริการ 5 ปี

2. วัตถุประสงค์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความประสงค์จัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM โดยวิธีพิเศษ เพื่อให้การบริการ มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว มั่นคง และปลอดภัยสูง อีกทั้งยังสามารถยืดหยุ่นและรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของธนาคารในอนาคต

การจัดจ้างนี้ ถ้าข้อความมิได้แสดงให้เห็นเป็นอย่างอื่น กำหนดคำนิยาม (Definition) ไว้ดังนี้

- 1) “ธนาคาร” หมายความว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์
- 2) “บริษัท” หมายความว่า หน่วยงานรัฐ บริษัทจำกัด บริษัทจำกัด (มหาชน) และหน่วยงานเอกชน ที่รับ Outsource นำเสนอในการให้บริการ
- 3) “ATM/CDM Front End System” หรือ “ระบบให้บริการ ATM/CDM” หมายความว่า ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสำหรับ ATM/CDM ที่บริษัทรับ Outsource นำเสนอในการให้บริการ
- 4) “เครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า เครื่องที่ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เครื่องบริการเงินดาวน์อัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) เครื่องรับฝาก-ถอนเงินสดอัตโนมัติ (RDM) หรือ CDM Recycle หรือ CDM/ATM เครื่องรับชำระหนี้เงินกู้ (Loan Repayment Machine: LRM) เครื่องรับฝากเงินแบบเคลื่อนที่ (Mobile Deposit Machine: MDM)
- 5) “PAN” หมายความว่า Primary account number
- 6) “PIN” หมายความว่า Personal identification number
- 7) “GHB System” หรือ “ระบบงานหลัก” หมายความว่า ระบบงานที่เป็นธุรกิจหลักของธนาคารโดยมุ่งเน้นลูกค้ารายย่อยเท่านั้น (Retail Banking) ได้แก่ ระบบฝาก-ถอน รับชำระหนี้เงินกู้และระบบเงินกู้
- 8) “ในเมือง” หมายความว่า กรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล
- 9) “ต่างจังหวัด” หมายความว่า จังหวัดนอกเหนือ จากพื้นที่ที่ระบุในข้อ 8)
- 10) “การออกบัตร” หมายถึง “PIN Mailer” ซึ่งคือกระบวนการในการออกบัตร ATM รวมถึงกระบวนการพิมพ์ PIN บนซองคาร์บอนสำหรับรหัสลับ(ของ PIN) ที่สำนักงานใหญ่

11) "การเปิดบัตร" หมายถึง การเปิดให้บริการด้านบัตร ATM ที่ฝ่าย/สาขา ได้แก่

- 11.1) สามารถบันทึกข้อมูลลูกค้า
- 11.2) สามารถอนุมัติเปิดใช้งานบัตร ATM
- 11.3) สามารถเปลี่ยนแปลงสถานะบัตร ATM
- 11.4) สามารถเพิ่มวงเงินการถอน
- 11.5) สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้า เป็นต้น

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- 3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย
- 3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- 3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- 3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้ผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- 3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- 3.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพตามที่จัดจ้างดังกล่าว
- 3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคาร ณ วันประกาศประกวดราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาครั้งนี้
- 3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e – GP) ของกรมบัญชีกลาง
- 3.11 คุณสมบัติอื่นๆ ดังนี้

3.11.1 บริษัทและ/หรือตัวแทนทั้งหมด ต้องเป็นบริษัทซึ่งเป็นผู้มีอาชีพดำเนินธุรกิจ ในด้านการจำหน่าย จัดหา หรือพัฒนา หรือทำหน้าที่ให้บริการระบบให้บริการ ATM/CDM ซึ่งได้จดทะเบียนในประเทศไทยถูกต้องตามกฎหมาย

3.11.2 บริษัทและ/หรือตัวแทนทั้งหมด ต้องไม่เคยถูกยกเลิกสัญญาซื้อขายหรือสัญญาจ้างบริการบำรุงรักษา ก่อนหมดอายุสัญญา โดยไม่มีเหตุผลอันควรจากธนาคาร หรือหน่วยงานใดๆ

3.11.3 บริษัทและ/หรือตัวแทนทั้งหมดที่เสนอราคา ต้องมีประสบการณ์ในการดำเนินการให้บริการระบบ ATM/CDM ในประเทศไทย และผลงานดังกล่าวต้องมีมูลค่าต่อสัญญา ไม่น้อยกว่า 36 ล้านบาท ซึ่งผลงานดังกล่าวต้องเป็นผลงานในสัญญาเดียวเท่านั้น และเป็นสัญญาที่ได้ทำงานแล้วเสร็จตามสัญญา ซึ่งได้มีการส่งมอบงานและตรวจรับเรียบร้อยแล้ว เพื่อประเมินว่ามีศักยภาพในการบริหารระบบการให้บริการที่มีมูลค่าเหมาะสม ทั้งนี้หากบริษัทที่เข้าร่วมเสนอราคา เคยถูกว่าจ้างให้เป็นผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (sub-contract) ของการให้บริการระบบ ATM/CDM ของธนาคารใดๆ ให้นับรวมเป็นประสบการณ์ของบริษัทผู้เสนอราคาในครั้งนี้ด้วย อนึ่งการเสนอราคาในการจัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM ครั้งนี้ บริษัทผู้เสนอราคาที่จะชนะการเสนอราคาต้องไม่ว่าจ้างอีกบริษัทหนึ่งที่เข้าร่วมเสนอราคาในครั้งนี้ ให้เป็นผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (sub-contract)

3.11.4 บริษัทและ/หรือตัวแทนทั้งหมด ต้องแจ้งชื่อองค์กรหรือหน่วยงานพร้อมสถานที่ติดตั้ง หมายเลขโทรศัพท์ และ E-Mail address ของผู้ที่สามารถให้รายละเอียดของระบบให้บริการ ATM/CDM ที่อ้างอิงตามข้อ 3.11.3 ได้ โดยหน่วยงานดังกล่าว ต้องใช้ระบบงาน (Software) เดียวกับที่เสนอให้กับธนาคารทราบ

3.11.5 บริษัทและ/หรือตัวแทนทั้งหมด จะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของธนาคารไว้เป็นความลับ จะนำไปเผยแพร่ที่อื่นมิได้

3.11.6 บริษัทและ/หรือตัวแทนทั้งหมด จะต้องเปิดเผยและรับรองว่าไม่มีพนักงานของธนาคารฯ เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเป็นเจ้าของกิจการ กรรมการ หุ้นส่วน หรือผู้ถือหุ้นที่มีจำนวนเกินร้อยละ 5 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด รวมทั้งเป็น ตัวแทน นายหน้า หรือเป็นที่ปรึกษาในกิจการที่จะเข้ามาทำธุรกิจกับธนาคารฯ และให้รวมถึงคู่สมรส บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ บิดา มารดา และพี่น้องของพนักงานธนาคารฯ เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าโดยทางตรงหรือโดยทางอ้อมกับการให้บริการในครั้งนี้ หากธนาคารฯ สืบทราบว่าข้อเท็จจริงที่ธนาคารฯ ได้รับแจ้งจากบริษัทและ/หรือตัวแทนทั้งหมด ไม่เป็นไปตามที่รับรองดังกล่าวข้างต้น ในขั้นตอนการพิจารณาข้อเสนอ/ราคา หรือในระหว่างอายุสัญญาใช้บริการ ธนาคารฯ มีสิทธิบอกเลิกสัญญาก่อนสิ้นสุดระยะเวลาที่กำหนดเป็นวันสิ้นสุดอายุสัญญาใช้บริการนี้ในเวลาใดๆ ก็ได้ และเมื่อมีการบอกเลิกสัญญาด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นนี้ บริษัทและ/หรือตัวแทนทั้งหมด ต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายให้แก่ธนาคารฯ โดยสิ้นเชิง ภายในกำหนดเวลา 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับความแจ้งจากธนาคารฯ

4. หลักฐานการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับซองใบเสนอราคา โดยแยกไว้นอกซองใบเสนอราคาเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 ส่วนที่ 1 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิบัญชีรายการกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(2) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นนั้น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(3) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร่วมค้า และในกรณีที่ผู้เข้าร่วมค้าฝ่ายใดเป็นบุคคลธรรมดาที่มีใช้สัญชาติไทย ก็ให้ยื่นสำเนาหนังสือเดินทาง หรือผู้ร่วมค้าฝ่ายใดเป็นนิติบุคคลให้ยื่นเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (1)

(4) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา

4.2 ส่วนที่ 2 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) แค็ตตาล็อกและหรือแบบรูปรายการละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ

(2) ตารางเปรียบเทียบคุณลักษณะเฉพาะของบริการระบบ ATM/CDM ที่เสนอกับคุณลักษณะเฉพาะที่ธนาคารกำหนด (แบบตารางตามเอกสารแนบ 2)

(3) หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาแทน

(4) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา

5. เอกสารประกอบการเสนอราคา

5.1 บริษัทต้องยื่นเสนอราคาตามแบบที่กำหนดไว้ในเอกสารจัดจ้างนี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วนลงลายมือชื่อของบริษัทให้ชัดเจน จำนวนเงินอันเป็นราคาที่เสนอต้อง

ระบุตรงกันทั้งตัวเลขและอักษร โดยไม่มีการขูดลบหรือแก้ไข หากมีการขูดลบตก เดิม แก้ไข เปลี่ยนแปลง จะต้องลงลายมือชื่อบริษัทพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) กำกับไว้ด้วยทุกแห่ง

5.2 บริษัทหรือผู้รับมอบอำนาจในการลงนามในใบเสนอราคา ต้องลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ในเอกสารต้นฉบับ สำเนาเอกสาร ข้อเสนอด้านราคา และเอกสารประกอบทุกหน้าให้ถูกต้องเรียบร้อย เพื่อให้มีผลผูกพันตามกฎหมาย และป้องกันการปลอมแปลงหรือการขัดแย้งในภายหลัง ทั้งนี้ ยกเว้นคู่มือหรือเอกสารในลักษณะเดียวกันกับคู่มือ จะลงลายมือชื่อ หรือประทับตราหรือไม่ก็ได้

5.3 บริษัทจะต้องเสนอราคาเป็นเงินบาท (โดยแจกแจงรายละเอียดของการคิดคำนวณ) ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกันให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้น ซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอากรอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ และ/หรือ ระบบที่เสนอให้แก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ และสาขาทั่วประเทศ หรือตามที่ธนาคารกำหนด และบริษัทจะอ้างว่าการกรอกรายงานยอดเงินผิดพลาดเพราะความพลั้งเผลอหรือเพราะสาเหตุอื่นใดไม่ได้ทั้งสิ้น และถ้าราคาที่เสนอมีปรากฏหลายแห่ง และมีจำนวนเงินไม่ตรงกัน จะถือจำนวนเงินต่ำสุดเป็นสำคัญ ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 180 วัน นับแต่วันเปิดซองจัดจ้าง โดยภายในกำหนดยื่นราคา บริษัทต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

5.4 เอกสารในการเสนอราคาที่จะส่งมานั้น ให้กรอกแยกรายละเอียดต่างๆ ของข้อเสนอราคา และรวมราคาของแต่ละรายการที่เสนอให้ครบถ้วน

5.5 เอกสารที่นำส่งในซองข้อเสนอด้านเทคนิค จะต้องเป็นภาษาไทย แต่สามารถมีข้อความประกอบเป็นภาษาอังกฤษได้

5.6 บริษัทจะต้องส่งแคตตาล็อก และ/หรือ แบบรูปรายละเอียดลักษณะเฉพาะของระบบการให้บริการระบบให้บริการ ATM/CDM เพื่อประกอบการพิจารณา หลักฐานดังกล่าวธนาคารจะยึดไว้เป็นเอกสารของธนาคาร หลักฐานดังกล่าวธนาคารจะยึดไว้เป็นเอกสารของธนาคาร

สำหรับแคตตาล็อกที่แนบให้พิจารณา หากเป็นสำเนารูปถ่ายจะต้องรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจทำนิติกรรมแทนนิติบุคคล หากคณะกรรมการจัดจ้างฯ มีความประสงค์จะขอดูต้นฉบับแคตตาล็อก บริษัทจะต้องนำต้นฉบับมาให้คณะกรรมการจัดจ้างฯ ตรวจสอบ ภายใน ระยะเวลาที่คณะกรรมการฯ กำหนด

5.7 บริษัทต้องจัดเตรียมเอกสารข้อเสนอต่างๆ ทั้ง Hard copy และ Soft copy โดยพิจารณาดำเนินการตาม เอกสารแนบข้อ 5 รูปแบบในการจัดการทำข้อเสนอราคา และแยกซองข้อเสนอออกเป็น 3 ซอง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.7.1 ซองที่ 1 : เอกสารและหลักฐานต่างๆ ของการจัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM จะต้องดำเนินการบรรจุเอกสารเป็นต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 2 ชุด ดังนี้

- (1) บัญชีรายการเอกสารหลักฐานของบริษัท
- (2) การปฏิบัติตามข้อกำหนดในเรื่องคุณสมบัติบริษัท
- (3) หนังสือรับรองผลงานตามที่ระบุไว้ในข้อ 3.11.4
- (4) เอกสารหนังสือรับรองแสดงการจดทะเบียนนิติบุคคลและวัตถุประสงค์ที่ประกอบธุรกิจตามที่ระบุไว้ในข้อ 4.1
- (5) เอกสารหรือสำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามที่ระบุในข้อ 4.1
- (6) หนังสือมอบอำนาจให้เป็นตัวแทนผู้มีอำนาจรับรองเอกสารของบริษัทตามที่ระบุไว้ในข้อ 4.1
- (7) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ตามที่ระบุไว้ในข้อ 4.1
- (8) สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ
- (9) สำเนาใบสำคัญการแสดงการจดทะเบียนบริษัท มหาชน จำกัด (ถ้ามี)
- (10) สำเนาใบทะเบียนผู้ถือหุ้นในบริษัท (ถ้ามี)
- (11) สำเนาบัญชีรายชื่อกรรมการผู้มีอำนาจ (ถ้ามี)
- (12) ประวัติบริษัท
- (13) เอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของบริษัท (แสดงสถานะทางการเงินเช่น รายงานประจำปี หนังสือรับรองของสถาบันการเงิน เป็นต้น)

5.7.2 ของที่ 2 : ข้อเสนอแนะด้านเทคนิคของการจัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM จะต้องดำเนินการบรรจุเอกสาร ต้นฉบับ 1 ชุด และสำเนา 7 ชุด โดยจัดทำแยกเป็นเรื่องย่อยมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

- (1) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ให้ผู้เสนอราคาสรุปข้อมูลที่น่าสนใจทั้งหมดโดยย่อ ให้อยู่ระหว่าง 3-4 หน้ากระดาษ เพื่อให้ธนาคาร ได้ทราบถึงภาพรวมและข้อเสนอราคาโดยรวม
- (2) ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ Software
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ Hardware
- (4) ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มผู้เสนอราคา และ/หรือ ผู้แทน/ผู้ร่วมให้บริการต่างๆ
- (5) ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรของกลุ่มผู้เสนอราคาทั้งหมดที่ร่วมกันปฏิบัติงาน
- (6) ผู้เสนอราคาต้องยื่นเอกสารยืนยันขอบเขตของระบบงาน และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ผู้เสนอในครั้งนี้อาจสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพตามขอบเขตความต้องการของธนาคารในการจัดจ้างครั้งนี้
- (7) แผนการดำเนินงานของบริษัทผู้เสนอราคา

1125

2

ให้บริษัทผู้เสนอราคานำเสนอแผนการดำเนินงาน โดยต้องประกอบด้วย รายละเอียดของกิจกรรมต่างๆ อย่างชัดเจน ให้เริ่มตั้งแต่ตกลงทำสัญญาจนถึง ธนาคารรับมอบระบบมาใช้จริง โดยแสดงให้เห็นถึงระยะเวลาคาดว่าจะใช้ในแต่ละกิจกรรมตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จทั้งในภาพรวมและในกิจกรรมย่อย รวมทั้งแสดงตารางในการปฏิบัติงานและจำนวนบุคลากรในแต่ละกิจกรรม จนกระทั่งเสร็จสิ้น การทดสอบยอมรับผู้ใช้ระบบ (User Acceptance Test) ทั้งนี้ ให้เขียนขั้นตอนงาน แยกเป็นแต่ละระบบงาน (Module) ให้ชัดเจน การจัดพิมพ์แผนนี้ให้แสดงในรูปของ Gantt Chart ซึ่งมีตัวอย่างหัวข้อแผนงาน ดังนี้

- (7.1) แผนการดำเนินงานโดยสรุป
- (7.2) การจัดโครงสร้างการบริหารโครงการ(Project Management)
- (7.3) Process ในการทำงาน และ Methodology ที่จะใช้ในการพัฒนาระบบแผนการ Deployment
- (7.4) การทดสอบแบบ Unit Testing , System Testing และ System Integration Test
- (7.5) แผนการทดสอบกับบริษัท ITMX
- (7.6) แผนการดำเนินการทดสอบระบบ (Acceptance Test) โดยต้องระบุเวลาในการทดสอบ สถานที่สอบ ความรับผิดชอบในการเตรียมข้อมูล และการตรวจผลการทดสอบ ระยะเวลาที่ต้องการในการปรับปรุงการ Roll out และอื่นๆ (ถ้ามี)
- (8) ประสบการณ์ในการติดตั้งระบบงานเกี่ยวกับระบบให้บริการ ATM/CDMหรือระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับองค์กรต่างๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ (Reference Sites) สามารถเสนอได้มากกว่า 1 องค์กร
- (9) เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี) ที่ผู้เสนอราคาเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของธนาคาร
- (10) ข้อมูล System Performance จริง ในระบบงานจริง (Live Production) หรือ Benchmark ของการใช้งานระบบที่เสนอบน Hardware Platform ที่เสนอ (ถ้ามี)
- (11) โครงสร้างการคิดค่าใช้จ่ายทั้งหมด บริษัทคิดค่าใช้จ่ายทั้งหมดอย่างไร
- (12) ข้อเสนอเงื่อนไขของ SLA ตามเอกสารแนบข้อ 2.6 ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA

5.7.3 ของที่ 3 : ข้อเสนอด้านราคาของการจัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM บริษัทจะต้องยื่น
ของที่ปิดผนึกของเรียบร้อยเจ้าหน้าที่ของถึงคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM โดยจะต้อง
ดำเนินการบรรจุเอกสารต้นฉบับจำนวน 1 ชุด ตามเอกสารแนบข้อ 5

บริษัทจะต้องยื่นของทั้งหมดตามข้อ 5.7 ที่ปิดผนึกของเรียบร้อย ยื่นต่อคณะกรรมการจัดซื้อ
จัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM ในวันที่ ระหว่างเวลา 08:30น. ถึง 16:30น. ณ ชั้น 4 อาคาร 2
ฝ่ายจัดหาและการพัสดุ ส่วนจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ธนาคารอาคารสงเคราะห์
สำนักงานใหญ่ เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นของข้อเสนอแล้ว จะไม่รับของข้อเสนอราคา โดยเด็ดขาด

5.8 บริษัทต้องเข้ารับฟังคำชี้แจงการจัดจ้างในวันที่ เวลา น. ณ
..... ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ หากบริษัทรายใดไม่เข้าร่วมรับฟังคำชี้แจง
ธนาคารจะถือว่าบริษัทรายนั้นเข้าใจเงื่อนไขรายละเอียดของการเสนอราคาทั้งหมดโดยตลอดแล้ว บริษัทจะ
เรียกร้องหรือยกข้ออ้างโดยอาศัยเหตุจากการที่ตนละเลยไม่ได้เข้ารับฟังคำชี้แจงครั้งนี้มิได้

5.9 หากบริษัทมีปัญหาหรือต้องการคำชี้แจงเพิ่มเติมในเรื่องใด หรือความหมายของข้อความใดในการ
จัดจ้างในครั้งนี้ ให้ส่ง FAX หรือส่ง E-Mail คำถามที่สงสัยมาถึงประธานคณะกรรมการจัดจ้างการให้บริการ
ระบบ ATM/CDM โดยวิธีพิเศษ โดยลงนามชื่อผู้มีอำนาจลงนาม หรือผู้รับมอบอำนาจในใบข้อเสนอราคา
ภายในวันที่ ธนาคารจะตอบคำถามเฉพาะคำถามที่ FAX หรือส่ง E-Mail มาภายในเวลาที่
กำหนดเท่านั้น และธนาคารจะทำหนังสือชี้แจงให้ทราบและสำเนาให้บริษัททุกรายได้ทราบ

5.10 รายละเอียดต่างๆ ที่บริษัทให้นั้น หากมีปัญหาเกี่ยวกับการตีความหมายของข้อความใดๆ ใน
ระหว่างการพิจารณาตัดสินการจัดจ้าง ให้ถือคำวินิจฉัยของธนาคารเป็นเด็ดขาดและธนาคารอาจให้บริษัท
รายใดชี้แจงเพื่อประกอบการพิจารณาก็ได้ ตามแต่ธนาคารจะพิจารณาเห็นสมควร

5.11 เมื่อบริษัทได้ยื่นของเสนอราคาตามข้อ 5.7 และคณะกรรมการจัดจ้างฯ ได้รับข้อเสนอไว้
เรียบร้อยแล้ว บริษัทจะถอนของเสนอราคาไม่ได้ เว้นแต่จะพ้นระยะเวลายื่นราคาแล้ว

5.12 รายละเอียดการเสนอราคาแบบการให้บริการ ATM/CDM บริษัทจะต้องเสนอราคาตามรูปแบบ
ที่กำหนด ตามเอกสารแนบข้อ 5

7. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

7.1 ในการจัดจ้างครั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาจาก ข้อเสนอของบริษัททั้งหมดตามขอบเขตการจัดจ้าง
ในระบบการให้บริการระบบ ATM/CDM และการพิจารณารายละเอียดจะพิจารณาจาก

7.1.1 เอกสารที่บริษัทนำเสนอ (Proposal) มีรายละเอียด ตามข้อกำหนด ดังนี้

(1) ระบบ Application Software บริการATM/CDM ที่เสนอ

(2) ความเหมาะสมโดยรวมของระบบที่เสนอ (Total Solution)

(3) การบริหารจัดการ

(4) คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

(5) ประสบการณ์และความพร้อม

7.1.2 ข้อมูลในการใช้งาน (Site Reference)

ธนาคารจะพิจารณาเฉพาะบริษัทรายที่ผ่านเกณฑ์ที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสม และจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร บริษัทที่ไม่ผ่านการพิจารณาธนาคารจะคืนซอง "ข้อเสนอด้านราคาระบบ การให้บริการระบบ ATM/CDM" ให้โดยไม่เปิดซอง

7.2 ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอ ธนาคารจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคา

7.3 ธนาคารจะประกาศผลการพิจารณาตัดสินให้ผู้เข้าเสนอราคาทราบ ณ ที่ทำการของธนาคาร ภายในเวลาที่เหมาะสมและจะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกทราบ เพื่อดำเนินการทำ สัญญากับธนาคาร ตามเงื่อนไขในการจัดจ้างต่อไป

8. การทำสัญญา

8.1 ผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องติดต่อธนาคารเพื่อทำสัญญาภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง เป็นหนังสือ และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญาและให้ ธนาคารยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

8.1.1 เงินสด

8.1.2 เช็คหรือตราพดที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพดที่ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพด นั้น ชำระต่อเจ้าหนี้ที่ หรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน 3 วัน ทำการ

8.1.3 หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบาย กำหนด โดยอาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้

8.1.4 หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำ ประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

8.1.5 พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่คู่สัญญาพ้นจากข้อผูกพันตาม สัญญาแล้ว

ทั้งนี้ หากผู้ได้รับการคัดเลือกไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการจ้าง และพิจารณาจ้างเป็นผู้ทำงาน

9. รายละเอียดของงานที่จ้าง

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องนำเสนอการจัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM โดยมีรายละเอียดของงาน ตามเอกสารแนบ

10. ระยะเวลาดำเนินการ

10.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องพัฒนาระบบ ATM/CDM ให้แล้วเสร็จ ภายใน 180 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา หากพ้นระยะเวลาที่กำหนด ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกสัญญา

10.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการบริการระบบ ATM/CDM เป็นระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ธนาคาร Go Live ระบบ ATM/CDM ทั้งนี้ ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะบอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดเวลาจ้าง

11. วงเงินที่จะจัดจ้าง

ในวงเงินงบประมาณ 72,000,000 บาท (เจ็ดสิบสองล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

12. เงื่อนไขการชำระเงิน

ธนาคารจะชำระเงินค่าจ้างบริการระบบ ATM/CDM เป็นรายงวด งวดละ 1 เดือน ตามระยะเวลาจ้างไม่เกิน 60 งวด

13. อัตราค่าปรับและการชดเชยค่าเสียหาย

อัตราค่าปรับและการชดเชยค่าเสียหาย กำหนดให้เป็นไปตามที่ระบุใน SLA และความรับผิดชอบรวม และทั้งหมดของบริษัทตามสัญญาไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบตามสัญญา ตามกฎหมาย หรืออื่นๆ ทั้งนี้ ธนาคารมีค่าปรับใน SLA ตามเอกสารแนบข้อ 3.8

14. ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

14.1 ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ ให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

W-25

~

14.2 ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารนี้มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอมจะต้องปฏิบัติตาม คำวินิจฉัยของธนาคาร คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอ ไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

14.3 ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอมจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากธนาคารไม่ได้

(1) ธนาคารไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือที่ได้รับการจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(2) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอมที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอมรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือ สมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอมรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการ เสนอราคา

(3) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

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

14.4 บริษัทไม่สามารถบอกเลิกสัญญาได้ เว้นแต่มีเหตุจำเป็นและธนาคารได้ตกลงเห็นควร ในการให้บริษัทเป็นผู้บอกเลิกสัญญา ซึ่งบริษัทจะต้องทำการบอกเลิกสัญญาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 ปี

14.5 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับธนาคารจะต้องปฏิบัติตามประกาศ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชี รายการรับจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานภาครัฐ พ.ศ. 2554 และ/หรือ ตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้มีการประกาศแก้ไขเพิ่มเติม

ทั้งนี้ ธนาคารของสงวนสิทธิ์ที่จะไม่ก่อนนิติสัมพันธ์กับบุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งได้มีการระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อว่าเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้แสดงบัญชีรายการรับจ่าย หรือแสดงบัญชีรายการรับจ่ายไม่ถูกต้อง ครบถ้วนในสาระสำคัญ เว้นแต่บุคคลหรือนิติบุคคลนั้น จะได้แสดงบัญชีรายการรับจ่ายตามประกาศดังกล่าว หรือได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และมีคำสั่งเพิกถอนรายชื่อจากบัญชีดังกล่าวแล้ว

15. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอมที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

16. เงื่อนไขทั่วไปในการจัดจ้าง และคุณสมบัติของบริษัท

16.1 บริษัทและ/หรือตัวแทนทั้งหมด ต้องทำความเข้าใจข้อความตามเอกสารประกอบการนำเสนอราคาและปฏิบัติตามให้ถูกต้อง

16.1.1 บริษัทและ/หรือตัวแทนทั้งหมด ต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อความตามเอกสารประกอบการเสนอราคา เงื่อนไข ข้อกำหนดและรายละเอียดต่างๆ ในการจัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM ของธนาคารในครั้งนี้ให้เป็นที่เข้าใจแจ่มแจ้งโดยตลอดทุกประการ ไม่ว่ากรณีใดๆ ก็ตาม บริษัทจะยกข้อเรียกร้องหรือข้ออ้างโดยอาศัยเหตุแห่งการที่ละเลยไม่ปฏิบัติตามข้อความดังกล่าว หรือโดยการอ้างความสำคัญผิดในข้อความการจัดจ้าง เงื่อนไข หรือข้อกำหนดแห่งเอกสารประกอบการเสนอราคานี้มิได้

16.1.2 บริษัทและ/หรือตัวแทนทั้งหมด ต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตามเงื่อนไข ข้อกำหนด และรายละเอียดต่างๆ ที่ธนาคารจะแจ้งให้ทราบเพิ่มเติม หรือข้อกำหนดอื่นในการจัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM ในครั้งนี้ทุกประการ

17. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายปฏิบัติการบริการอิเล็กทรอนิกส์ อาคาร 2 ชั้น 19 หมายเลขโทรศัพท์ 02-202-2487,
02-202-2345 อีเมล nobphasit@ghb.co.th, rattaya.c@ghb.co.th

๑๕๖ เก๊ต

.....ประธานกรรมการ

(นางดาริน แก้วงาม)

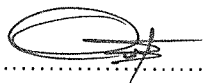
ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบริการอิเล็กทรอนิกส์



.....กรรมการ

(นายสมพงษ์ นาคชื้อตรง)

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบดิจิทัลเซอร์วิส



.....กรรมการ

(นายอภิรัตน์ วงศ์มณีโรจน์)

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบธุรกิจหลัก



.....กรรมการ

(นายเกรียงศักดิ์ มหิวรรณ)

ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑๗๖ ๑๕๖

.....กรรมการ

(นางสาวพรทิพย์ อังคนาวรรกุล)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบริการอิเล็กทรอนิกส์

๑๓๖

.....กรรมการและเลขานุการ

(นายณพลสิทธิ์ รสเกียรติไชย)

หัวหน้าส่วนวิเคราะห์และจัดการรายการธุรกรรมดิจิทัล

ฝ่ายปฏิบัติการบริการอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารแนบ

1. ขอบเขตการจัดจ้าง

1.1 ด้าน Operation จะต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบเดิมของธนาคารได้ และจะต้องรองรับการให้บริการ ATM/CDM ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

1.2 การให้บริการระบบ ATM/CDM ในการจัดจ้างครั้งนี้ มีรายละเอียด Application และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ตามเอกสารแนบ ข้อ 3 ระบบที่เสนอจะต้องตอบสนองกับระบบงานหลักของธนาคารและต้องสามารถรองรับปริมาณงานของธนาคารได้ ตามขอบเขตงานในเอกสารข้อกำหนดความต้องการนี้ รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับระบบให้บริการ ATM/CDM ของธนาคาร

1.3 ข้อกำหนด บริษัทที่ผ่านการคัดเลือกต้องรับผิดชอบ

1.3.1 พัฒนา Application ระบบให้บริการ ATM/CDM ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.3.2 เชื่อมโยงระบบ Network ของระบบให้บริการ ATM/CDM กับระบบ GHB System และระบบเครือข่ายของธนาคาร รวมถึงระบบของ ITMX ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.3 ระบบบัตร ATM โดยธนาคารเป็นผู้ดำเนินการออกบัตร

1.3.4 ต้องมีศูนย์รับแจ้งปัญหาสำหรับธนาคารโดยเฉพาะ (Help Desk)

1.3.5 ต้องมีข้อตกลงระบบการให้บริการ (SLA : Service Level Agreement) กับธนาคาร

1.3.6 สามารถรองรับการทำรายการเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ การสมัคร PromptPay และโอนเงิน PromptPay

1.3.7 มีการดำเนินการ Data Archiving เพื่อแบ่งแยกข้อมูลที่ไม่ได้ใช้ออกมาจัดเก็บ

1.4 ผู้ให้บริการจะต้องมีศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก และศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง โดยมีเครื่องแม่ข่ายเป็นของตนเอง เพื่อให้บริการกับธนาคาร

1.5 ระบบที่เสนอจะต้องมีการติดตั้งใช้งานในประเทศไทย

1.6 การจัดจ้างบริการระบบ ATM/CDM ครั้งนี้ เป็นการจ้างจ้างระยะเวลา 5 ปี

2. เงื่อนไขความต้องการ

2.1 ระบบคอมพิวเตอร์

(1) ต้องสามารถเชื่อมต่อเข้าระบบ GHB SYSTEM (ตามมาตรฐาน ISO 8583-93) และระบบเครือข่ายของธนาคาร รวมถึงระบบของ ITMX โดยบริษัทต้องพัฒนาระบบให้บริการ ATM/CDM ให้สอดคล้องกับระบบ GHB SYSTEM ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่มีค่าใช้จ่ายในภายหลัง และบริษัทต้องดูแลเรื่องการ Upgrade และหากมีการ Tuning ต้องแจ้งให้ธนาคารทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้า

U-2

2

(2) มีระบบคอมพิวเตอร์สำรอง(Backup and Disaster Recovery System (DRC)) ทั้งนี้ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองจะต้องห่างจากศูนย์คอมพิวเตอร์หลักพอสมควร

(3) ระบบคอมพิวเตอร์สำรอง(DRC) ต้องมี Capacity ของ Hardware เทียบเท่ากับ Primary Site(DC) โดย DRC อยู่ในระดับ Warm Site ขึ้นไป และมี Recovery Point Objective (RPO) เท่ากับ 0 นาที และข้อมูลก่อนเกิดเหตุภัยพิบัติทั้งหมดต้องไม่มีการสูญหาย อีกทั้งมี Recovery Time Objective (RTO) เท่ากับ 4 ชั่วโมง นั่นคือต้องการให้ระบบกลับมาใช้งานได้ภายในเวลา 4 ชั่วโมง

(4) ให้บริการคอมพิวเตอร์ ระบบให้บริการ ATM/CDM ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุดและ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลการ Operation ตลอด 24 ชั่วโมง

(5) จัดเตรียมระบบให้บริการ ATM/CDM ให้ธนาคารพร้อมทดสอบได้ตามที่ธนาคารร้องขอ รวมถึง Network สำหรับการทดสอบ

(6) ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ที่มี Response Time ของการให้บริการ ATM/CDM ในเวลาที่ไม่เกินกว่ามาตรฐานที่ ITMX กำหนด

(7) ดำเนินการประมวลผลงานสิ้นวันและประมวลผลรายงาน โดยรองรับรูปแบบรายงานเดิมของธนาคารหรือรูปแบบรายงานใหม่ ตามรูปแบบที่ ธนาคารและบริษัทกำหนดร่วมกัน และใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

(8) มีระบบสำรองข้อมูล (Backup) ข้อมูลที่สำคัญของระบบให้บริการ ATM/CDM โดยที่ ธนาคารสามารถร้องขอข้อมูลย้อนหลังได้ไม่น้อยกว่า 10 ปี และขอข้อมูลลูกค้า Online ย้อนหลังได้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

(9) จัดให้มีระบบให้บริการ ATM/CDM รองรับการประมวลผล EMV และ Smart card โดย ธนาคารและบริษัทจะกำหนดมาตรฐานร่วมกัน

(10) ระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทสามารถรองรับการทำงานหรือปริมาณงานข้อมูลได้ อย่างมีประสิทธิภาพไม่น้อยกว่า 5 ปี นับตั้งแต่วันที่ธนาคารได้เปิดบริการระบบให้บริการ ATM/CDM ให้แก่ลูกค้า ของธนาคาร

(11) ระบบที่เสนอต้องสามารถใช้งานได้กับบัตร ATM และ PIN เดิม

(12) การหาสาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา

(12.1) บริษัทและ/หรือตัวแทนของบริษัทเป็นผู้ดำเนินการการหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบให้บริการ ATM/CDM หรือ Network ระหว่างระบบให้บริการ ATM/CDM และระบบงานหลัก

(12.2) ในกรณีเงินสดรับ/จ่ายไม่ตรงกับรายงานประจำวันหรือประจำเดือน หรืองวด ที่ธนาคารกำหนดสำหรับปัญหาที่เกิดจากระบบให้บริการ ATM/CDM หรือ Network ระหว่าง

ระบบให้บริการ ATM/CDM กับธนาคาร ธนาคารสามารถตรวจสอบยอดได้โดยบริษัทและ/หรือตัวแทนของบริษัทต้องเข้าร่วมในการค้นหาปัญหาทุกครั้งที่มีธนาคารร้องขอ

(12.3) ในกรณีที่พบปัญหาที่เกิดจากระบบให้บริการ ATM/CDM หรือ Network ระหว่างระบบให้บริการ ATM/CDM กับธนาคาร ให้บริษัทแจ้งธนาคารทันทีและทำหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไม่เกิน 3 วันทำการ

(13) บริษัทมีหน้าที่ในการดำเนินการซ่อมแซม บำรุงรักษาระบบให้บริการ ATM/CDM และอุปกรณ์ Network ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาของการให้บริการระบบให้บริการ ATM/CDM

(14) บริษัทมีหน้าที่บริหารจัดการระบบ Software management ของเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอยู่เดิมหรืออาจมีเพิ่มขึ้นในอนาคตตามนโยบายการจัดซื้อ/เช่าใหม่ของธนาคาร เช่น การ Upload Download screen , video, electronic journal, file cctv, มี operator monitor ในการประสานงานกับบริษัทเจ้าของเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ และอื่นๆ ทั้งนี้ไม่เกินขอบเขตความสามารถที่มีอยู่ของระบบ Software management ตามที่ธนาคารร้องขอ และสนับสนุนพื้นที่ในการจัดวางชุดอุปกรณ์ต่างๆของ Server และดำเนินการในส่วนของ Network ภายในที่เกี่ยวข้องด้วย

2.2 ระบบ Application ของระบบให้บริการ ATM/CDM ของธนาคาร บริษัทต้องพัฒนาโปรแกรมให้รองรับการทำงาน Application ของธนาคารทั้งหมด ตามเอกสารแนบ ข้อ 3

2.3 ระบบ Network

ระบบ Network สามารถเชื่อมโยง ระบบงานต่างๆ ที่นำเสนอในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

(1) ระบบให้บริการ ATM/CDM (Primary Site และ Backup Site) เชื่อมโยงไปยัง ระบบงานหลัก (Primary Site และ Backup Site)

(2) การเชื่อมโยงจากสำนักงานใหญ่ของธนาคารกับ ระบบให้บริการ ATM/CDM (Primary Site และ Backup Site) (ทั้งนี้เครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ติดตั้งภายในสาขาของธนาคาร ใช้ระบบเครือข่ายของธนาคาร เชื่อมโยงไปที่ สำนักงานใหญ่ของธนาคารเรียบร้อยแล้ว)

(3) การรับ-ส่งข้อมูล และระบบรายงาน จากระบบให้บริการ ATM/CDM(Primary Site และ Backup Site) มาถึงระบบงานหลักหรือผู้ใช้งานของธนาคาร

(4) การเชื่อมโยงระบบ Software management ของเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่ระบบ Software management มีความสามารถนำข้อมูลมาแสดงผ่านหน้าจอที่ธนาคารได้อีกแห่ง

(5) การเชื่อมโยงระหว่างระบบงานทดสอบหลัก (Primary Site และ Backup Site) ของธนาคาร กับระบบทดสอบของผู้ให้บริการ ATM/CDM (Primary Site และ Backup Site) และระบบงานทดสอบของบริษัท ITMX พร้อมหน้าจอการตรวจสอบ (Monitor) (ทั้งนี้เครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ /Monitor ที่

ติดตั้ง ณ สถานที่ติดตั้งเครื่องทดสอบภายในธนาคาร โดยใช้ระบบเครือข่ายของธนาคาร เชื่อมโยงไปที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเรียบร้อยแล้ว)

(6) การเชื่อมโยงในส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนในการติดตั้ง ผู้ให้บริการระบบ ATM/CDM(Primary Site และ Backup Site) เป็นผู้ดำเนินการจัดหาสายภายในของอาคาร(Primary Site และ Backup Site) ทั้งที่มีอยู่เดิมหรืออาจมีเพิ่มขึ้นในอนาคตตามนโยบายของธนาคาร เช่น ธนาคารให้บริการสื่อสารสำหรับเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ติดตั้งนอกสถานที่ (Standalone) จากผู้ให้บริการ เชื่อมโยงไปยังระบบให้บริการ ATM/CDM (Primary Site และ Backup Site)

(7) การเชื่อมโยงในส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนในการติดตั้ง ผู้ให้บริการระบบ ATM/CDM(Primary Site และ Backup Site) เป็นผู้ดำเนินการจัดหาสายภายในของอาคาร ระบบงานหลัก (เฉพาะ Backup Site) ของธนาคาร ทั้งที่มีอยู่เดิมหรืออาจมีเพิ่มขึ้นในอนาคตตามนโยบายของธนาคาร

ทั้งนี้การเชื่อมโยงนั้นต้องมีผู้ให้บริการอย่างน้อย 2 ราย มีการใช้เทคโนโลยีขั้นต่ำชนิด Multiprotocol Label Switching (MPLS) และมี Bandwidth ที่เพียงพอในการรองรับการใช้งานของธนาคาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(8) เครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ติดตั้งนอกสถานที่(Standalone) เชื่อมโยงไปที่ ระบบให้บริการ ATM/CDM(Primary Site และ Backup Site)

(9) เครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ติดตั้งภายในสาขาของธนาคาร โดยใช้ระบบเครือข่ายของธนาคาร เชื่อมโยงไปที่ สำนักงานใหญ่ของธนาคาร

(10) การเชื่อมโยงในส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนในการติดตั้ง ธนาคารเป็นผู้ดำเนินการจัดหาสายภายในของอาคาร(เฉพาะ Primary Site) ทั้งที่มีอยู่เดิมหรืออาจมีเพิ่มขึ้นในอนาคตตามนโยบายของธนาคาร

ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นสำหรับการเชื่อมโยงระบบต่างๆ แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

- เป็นค่าใช้จ่ายของบริษัท ได้แก่ (1), (2), (3), (4), (5), (6), (7)
- เป็นค่าใช้จ่ายของธนาคาร ได้แก่ (8), (9), (10)

2.4 ระบบบัตร ATM

(1) สามารถออกบัตร ATM ได้

(1.1) บริษัทดำเนินการติดตั้งระบบการออกบัตร ATM ให้กับธนาคาร อุปกรณ์ทั้งหมด (PC, Hardware Security Module และ Printer) ต้องติดตั้งอยู่ที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่

(1.2) ดูแลระบบการออกบัตร ซึ่งเจ้าหน้าที่ของธนาคารสามารถทำการออกบัตรและรหัสลับ(ของคาร์บอน) ได้ตามที่ธนาคารต้องการ ณ สำนักงานใหญ่ของธนาคารหรือสถานที่ที่ธนาคารกำหนด โดยธนาคารจะทำการแจ้งบริษัทล่วงหน้า

(1.3) เจ้าหน้าที่ของธนาคาร เป็นผู้ดำเนินการออกบัตร ในกรณีจำเป็นธนาคารสามารถร้องขอให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทเข้าร่วมการออกบัตรได้ เช่น การเปลี่ยน Version Software หรือ Hardware

(1.4) ระบบการออกบัตร จะต้องมีความลักษณะและคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- สามารถกำหนดปริมาณการออกบัตรแต่ละครั้งและไม่จำกัดจำนวนครั้ง
- มีระบบรายงานเพื่อตรวจสอบ PAN ตามที่ธนาคารต้องการ
- ธนาคารเป็นผู้กำหนดรูปแบบการ Emboss
- โปรแกรมทั้งหมดต้องผ่านการรับรองจากธนาคารและสามารถตรวจสอบวันที่ทำการแก้ไขได้
- ระบบต้อง Verify PIN อายัดบัตร ATM และเปลี่ยนรหัสได้
- ระบบสามารถรองรับการออก Chip Card ได้
- บัตร ATM สามารถรองรับการผูกบัญชีได้ไม่ต่ำกว่า 5 บัญชีต่อบัตร หรือตามแต่จะตกลงร่วมกัน

(2) ต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบ GHB System แบบ Online ได้

2.5 การซ่อมแซม แก้ไข และการบำรุงรักษา

บริษัทต้องรับผิดชอบการซ่อมแซม แก้ไข และการบำรุงรักษาระบบให้บริการ ATM/CDM และอุปกรณ์ Network ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตลอดเวลาของการให้บริการระบบ ATM/CDM

2.6 ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) วัดเป็นรายเดือนและบริษัทต้องกำหนดความสามารถในการให้บริการ Availability ดังนี้

(1) การให้บริการคอมพิวเตอร์หลัก ที่ให้บริการระบบ ATM/CDM ระบบ Network และเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการได้ 24 ชั่วโมง

(2) การให้บริการและหยุดให้บริการระบบให้บริการ ATM/CDM

(3) การให้บริการศูนย์สำรองเมื่อเกิดภัยพิบัติ

(4) การออกบัตร

(5) การให้บริการอายัดบัตร ATM

(6) การแก้ไขปัญหาการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ กับระบบให้บริการ ATM/CDM

(7) การแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับลูกค้าได้แก่ ถอนเงินไม่ได้เงิน/ ขาดเกินวัดเป็นจำนวนราย โดยยึดเวลาตามเงื่อนไขเวลาของ ATM Pool และกรณีเงินเกินให้บริษัทเสนอแนวทางการแก้ไขด้วย

(8) การให้บริการระบบรายงาน วัดเป็นจำนวนรายงานที่ต้องส่งมอบ ก่อน 6.30 น. หรือ ภายในเวลาที่จะกำหนดต่อไป

(9) การให้บริการระบบรายงาน เช่น กลุ่มรายงานวิกฤต(เพื่อ Settle) กลุ่ม รายงานทั่วไป เป็นต้น การเปิดบัตร ATM ณ ฝ่าย/สาขา

หมายเหตุ : SLA เป็นไปตามนี้ส่วนบทปรับให้เป็นไปตาม SLA จะมีเงื่อนไขอย่างไร ธนาคาร สงวนสิทธิ์ในการปรับตามที่ธนาคารกำหนดต่อไป ทั้งนี้รายละเอียด SLA ตามเอกสารแนบ ข้อ 3.8

2.7 ระบบสอบทานข้อมูลทางการเงินของธนาคาร

(1) บริษัทต้องสรรหาและจัดสรร โปรแกรมใช้งานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งอำนวยความสะดวกการจัดช่องทาง เพื่อจัดส่งข้อมูลและรายงานประจำวันต่าง ๆ ให้แก่ธนาคาร โดยบริษัทจะต้องจัดส่งข้อมูลและ รายงานให้แก่ธนาคารพร้อมใช้งานในระบบ Settlement ภายในเวลา 6.30 น. ของแต่ละวันหรือ ตามแต่การ ร้องขอของธนาคารที่จะมีในอนาคต โดยมีการแจ้งไปยังบริษัทล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ ไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ

(2) บริษัทต้องสรรหาและจัดสรร โปรแกรมใช้งานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งอำนวยความสะดวกการจัดช่องทาง เพื่อจัดส่งข้อมูลและรายงานประจำวันต่าง ๆ ให้แก่สาขาธนาคาร โดยบริษัทจะต้องจัดส่งข้อมูล และรายงานตามที่ธนาคารกำหนด หรือ ตามแต่การร้องขอของธนาคารที่จะมีในอนาคต โดยมีการแจ้งไปยัง บริษัทล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ

(3) Settlement Report บริษัทต้องประมวลผลข้อมูลและสรุปรายงานที่เกี่ยวกับระบบ Settlement ทั้งระบบที่มีในปัจจุบัน และกำลังจะมีในอนาคต โดยแจกแจงรายละเอียด สรุปผลกรณีข้อมูล ปกติ และรายละเอียดพร้อมสรุปผลกรณีข้อมูลผิดปกติ (Exception Report)

(2.1) ATM Pool System

(2.2) Settlement ATM Pool (Cash)

(2.3) Settlement ORFT & ORFT Fee (Transfer & fee)

(2.4) Adjustment (Inter-bank)

(2.5) Transaction fee (Inter-bank)

(2.6) Inquiry & Reply Problems (Inter-bank)

(2.7) Matching data (Inter-bank)

(2.8) In-house System

(2.9) ATM (machine) by term-id each period-cycle

(2.10) Matching GL interface GL : Settle ATM System (Inter-bank & Inter-branch)

(4) ระบบสนับสนุนการให้บริการ (Back office sub-system)

(4.1) จัดเก็บ/ปรับปรุง/เรียกสอบถาม ข้อมูลกรณีปัญหาในระบบ เพื่อสนับสนุนงานปฏิบัติงาน

- ด้านลูกค้า (จำแนกตามเลขที่บัญชี+รหัสธนาคาร)
- ด้านรหัสเครื่อง (จำแนกตามรายตู้)
- ด้านลักษณะปัญหา (จำแนกตามประเภทปัญหา)

(4.2) รายงานสนับสนุนระบบย่อย

(5) ดำเนินการค้นหาสาเหตุและแก้ไขปัญหาทั้งหมด (Problem Solving) ที่เกิดจากระบบให้บริการ ATM/CDM และระบบ Network ระหว่าง ระบบให้บริการ ATM/ CDM และระบบงานหลัก รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาจากกรณีต่างๆ

2.8 ระบบ Security

(1) เก็บรักษา Keys ชนิดเป็นตัวเลข ในกรณีที่มีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุง หากธนาคารไม่ดำเนินการเอง จะส่งมอบตัวเลขที่ผ่านกระบวนการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงแล้วเท่านั้นให้บริษัทเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

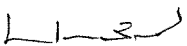
(2) ระบบต้องมีการป้องกัน Clear Key ของระบบ ORFT โดยบริษัทและ/หรือตัวแทนของบริษัท ต้องไม่สามารถ Access field นี้ได้ และบริษัทจะต้องมีระบบที่สามารถตรวจสอบ Log ในการใช้งานทั้งหมดได้

(3) เก็บรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับ Digital Signature เพื่อป้องกันการเข้าถึงระบบโดยผู้ไม่มีอำนาจ

(4) ข้อมูลการออกบัตร ATM บริษัทต้องเก็บเป็นความลับมากที่สุด และห้ามพนักงานของบริษัทเข้าใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาตจากธนาคารโดยเด็ดขาด

(5) ธนาคารสามารถประสานงานขอแก้ไขในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของ Hardware, Software, เครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์หรืออุปกรณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน เมื่อธนาคารเห็นว่าขั้นตอนหรือวิธีการไม่มีการรักษาความลับหรืออาจเสี่ยงต่อการสูญเสีย ทั้งนี้บริษัทยินยอมให้ธนาคารสุ่มตรวจระบบรักษาความปลอดภัยทั้งหมดของบริษัทได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้บริษัท และ/หรือตัวแทนของบริษัททราบล่วงหน้าในช่วงเวลาทำการหรือหลังเวลาทำการ

(6) บริษัทต้องทำการ Migrate ข้อมูลการเข้ารหัสของระบบการให้บริการในปัจจุบัน ไปที่ระบบให้บริการ ATM/CDM



(7) จัดให้มีการเข้ารหัสช่องทางการติดต่อสื่อสารจากเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์มายังระบบส่วนกลางด้วยมาตรฐานโปรโตคอลที่ปลอดภัย มีมาตรฐานและกระบวนการบริหารจัดการ Key ที่ใช้ในการเข้ารหัสอย่างรัดกุมปลอดภัย

2.9 ระบบการตรวจสอบ

(1) กรณีการแก้ไขจากภายใน ธนาคารจะประสานงานให้บริษัทดำเนินการแก้ไขโปรแกรมที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เมื่อบริษัทแก้ไขโปรแกรมเรียบร้อยแล้ว ต้องผ่านกระบวนการทดสอบของธนาคารและธนาคารเห็นชอบให้บริษัทลงโปรแกรมเพื่อใช้งานตามวันเวลาที่กำหนด

(2) กรณีภายในร้องขอ ITMX หรือ ATM Pool แต่มีผลกับธนาคารสมาชิก ต้องมีการตรวจสอบ โดยปกติจะแบ่งเป็น 2 รอบ

- รอบ Technique ทดสอบ Screen และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง บริษัทหรือผู้ประสานงานฝ่าย/สำนักเป็นผู้ดำเนินการ
- ATM Pool สรุปผลกำหนดวันใช้งานหรือต้องประสานฝ่าย/สำนักที่ทำหน้าที่ Procedure

(3) กรณีการแก้ไขภายนอก โดย ITMX หรือ ATM Pool ร้องขอให้แก้ไข โดยปกติแบ่งเป็น 2 รอบ

- รอบ Technique ทดสอบ Screen และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง บริษัทหรือผู้ประสานงานฝ่าย/สำนักเป็นผู้ดำเนินการ
- ATM Pool สรุปผลกำหนดวันใช้งานหรือต้องประสานฝ่าย/สำนักที่ทำหน้าที่ Procedure

(4) ธนาคารสามารถเข้าทำการตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆ ของระบบให้บริการ ATM/ CDM ได้แก่ Hardware, Software, Procedure, Version, ระบบ Security และคู่มือประกอบการใช้งานก่อนหรือหลังจากใช้งานจริง การตรวจสอบในกรณีตรวจสอบทั้งระบบ ธนาคารจะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้บริษัททราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ

(5) กรณีที่ต้องการวิธีพิเศษในการตรวจสอบระบบทดสอบ เช่น ทำการ Debug เพื่อดูข้อมูล บริษัทจะเป็นผู้ดำเนินการตามที่ธนาคารร้องขอ ทั้งนี้ ธนาคารสงวนสิทธิในการเข้าร่วมทดสอบ

(6) กรณีการประชุม ATM Pool หรือหน่วยงานอื่นๆ ขอความคิดเห็นใดๆ บริษัทต้องจัดผู้แทนเข้าร่วมชี้แจงตามที่ ธนาคารร้องขอ

ทั้งนี้ให้บริษัททำหนังสือคำยินยอมให้ธนาคารสามารถเข้าตรวจสอบการให้บริการ

2.10 ระบบทดสอบ

- (1) ต้องมีระบบทดสอบเพื่อรองรับการทดสอบระบบให้บริการ ATM/CDM และทดสอบ Environment ของระบบให้บริการ ATM/CDM ของธนาคาร
- (2) ระบบทดสอบต้องอยู่ในสถานะใช้งานได้ตลอดวันเวลาทำการ
- (3) ระบบทดสอบ ต้องมีหน้าจอในการเข้าสู่ระบบเพื่อให้ใช้งานได้ที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร
- (4) ต้องสามารถใช้งานระบบทดสอบและระบบสำรอง(Backup System) ได้ในเวลาเดียวกัน

2.11 การตรวจสอบปัญหาและค้นหาสาเหตุของปัญหา รวมทั้งให้การสนับสนุนข้อมูลของระบบบริการATM/CDM

- (1) ที่เกิดจากระบบให้บริการ ATM/CDM และระบบ Network ระหว่างระบบให้บริการ ATM/CDM และระบบงานหลัก รวมทั้งสรุปผลในระบบงานทั้งหมดและอื่นๆ ที่มีผลกระทบไม่ว่าจากกรณีใดๆ บริษัทจะแจ้งผลลายลักษณะอักษรภายในกำหนด ระยะเวลาไม่เกิน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร หรือวันที่เกิดเหตุและตรวจพบปัญหา
- (2) การจัดทำข้อมูลยืนยันและให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานของธนาคารตามร้องขอเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าโดยมีการร่วมหารือข้อสรุปของข้อมูลที่ชัดเจนไว้ก่อน ทั้งนี้ หากเป็นข้อมูลใด ๆ ที่จะต้องแสดงความชัดเจนแก่หน่วยงานภายนอก ทางบริษัทจะต้องเป็นผู้รวบรวมสรุปและดำเนินการให้ข้อมูลที่แจ้งข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง

2.12 ระบบสนับสนุนงานสาขา

บริษัทตกลงให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในระบบให้บริการ ATM/ CDM และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแก่สาขาหรือหน่วยงานที่ดูแลสาขา (หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสาขา)

2.12.1 ระบบการเปิดบัตร

- (1) มีระบบการเปิดบัตรที่สาขา บริษัทจะต้องมีการ Customize หน้าจอ หรือดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานสาขาสามารถเปิดบัตรใหม่ที่สาขานั้นๆ ได้ และใช้งานได้ทันทีหลังจากการเปิดบัตรเรียบร้อยแล้ว
- (2) ระบบมีการกระจายอำนาจหน้าที่ (Delegation of Authority (DoA)) แก่สาขาต่างๆ และผู้ปฏิบัติ
- (3) ผู้ใช้งาน/สาขา สามารถผูกบัตร ATM จากสาขาของธนาคาร และการ Activate (1 บัตร/หลายบัตร) รวมถึงการ Override เป็นลำดับขั้นด้วย
- (4) สามารถบันทึกข้อมูลลูกค้า
- (5) สามารถอนุมัติเปิดใช้งานบัตร ATM

(6) สามารถเปลี่ยนแปลงสถานะบัตร ATM

(7) สามารถเพิ่มวงเงินการถอน

(8) สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้า

2.12.2 ระบบเพื่อสนับสนุนการจัดการ User Profile ระบบให้บริการ ATM/ CDM

(1) สามารถทำการเพิ่ม ยกเลิก และเปลี่ยนแปลง User Profile ได้

(2) สามารถทำการ Reset Password ของ User Profile ได้

(3) สามารถระบุระยะเวลาการใช้งานเป็นวันที่เริ่มต้น และวันที่สิ้นสุดได้

2.13 ระบบเพื่อสนับสนุนการจัดจ้าง

กรณีครบกำหนดอายุสัญญาหรือการทำให้สัญญาสิ้นสุดลงด้วยกรณีใดๆ ก็ตามธนาคารอาจดำเนินการจัดจ้างใหม่ ซึ่งหากดำเนินการแล้วเสร็จไม่ทันตามกำหนดระยะเวลาของสัญญาเดิม บริษัทต้องให้การสนับสนุนในระบบงานต่างๆ ที่มีอยู่เดิมอย่างต่อเนื่องอีกไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยได้รับค่าจ้างเท่ากับอัตราค่าบริการในปีที่เลิกหรือสิ้นสุดสัญญา บริษัทต้องทำการถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิทยาการเทคโนโลยีต่างๆ ตามที่ธนาคารและบริษัทตกลงร่วมกัน และการจัดการฝึกอบรมรวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ แก่พนักงานของธนาคาร

ในกรณีที่บริษัทให้การสนับสนุนในระบบงานต่างๆ ที่มีอยู่เดิมมากกว่า 1 ปี ให้ถือเป็นการต่อสัญญาต่อไปตามที่คู่สัญญากกลงกัน

บริษัทต้องสนับสนุนในระบบงานต่างๆ กรณีการนำงานทั้งหมดหรือบางส่วนกลับมาดำเนินการโดยธนาคารเอง หรือส่งมอบงานต่อไปให้บริษัทรายอื่นหากมีการยกเลิกหรือสิ้นสุดสัญญา หรือมีการเปลี่ยนแปลงบริษัทเพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำเนินการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.14 ระบบ Call Center

(1) บริษัทจะต้องจัดให้มี Call Center ที่ให้บริการตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง โดยมีจำนวน 2 Agent และ 1 Supervisor เพื่อรองรับเรื่องต่างๆ ได้แก่

(1.1) การอายัดบัตร

(1.2) การให้คำปรึกษาหรือแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับบริการ ATM/CDM

(1.3) การตอบรับแจ้งปัญหา ข้อขัดข้องเกี่ยวกับบริการ ATM/CDM

(1.4) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์

(1.5) กรณีมีคำถามเพิ่มเติม นอกเหนือจากข้อ (1.1) – (1.4) ข้างต้น ให้บริษัทแจ้งมาทางธนาคารเพื่อให้ธนาคารรับทราบและดำเนินการต่อไป

(2) Call Center ที่บริษัทเสนอต้องสามารถใช้งานร่วมกับหมายเลขโทรศัพท์หลักของธนาคาร 02-645-9000 ได้

(3) บริษัทมีหน้าที่ในการประสานงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ รวมถึงบริษัทที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ Call Center

2.15 รายงานสรุปข้อมูลของระบบให้บริการ ATM/CDM พร้อมติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานตามแผน BCM (ในลักษณะการอำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุนใด ๆ พร้อมใช้งานระบบให้บริการ ATM/CDM ได้อย่างต่อเนื่อง)

2.16 การรายงานแจ้งสรุปผลพร้อมข้อเสนอและติดตามผลการดำเนินงานประจำงวดเดือน (Operation Meeting) (เพื่อติดตามความคืบหน้า และทราบผลการดำเนินงานที่มี/จะมีอย่างต่อเนื่อง)

2.17 การพัฒนาระบบ Enhance จากปัจจุบัน พัฒนาการตรวจสอบประเภทบัญชีเงินฝาก เพื่อเชื่อมต่อกับระบบ GHB System

2.18 แผนงานในอนาคต

บริษัทจะต้องจัดหาหรือสร้างระบบรองรับกรณีการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมหรือแก้ไขวิธีการทำงานใดๆ ที่จะมีขึ้นในอนาคตอันเกี่ยวเนื่องกับระบบให้บริการ ATM/ CDM ซึ่งมีผลให้ต้องแก้ไขโปรแกรมเพียงเล็กน้อย 180 Man-Day ต่อปี เช่น การเพิ่ม Campaign ความต้องการรายงานรูปแบบใหม่ การเปลี่ยนค่า Parameter เป็นต้น บริษัทจะไม่มีแนวคิดค่าบริการใดๆ ทั้งสิ้น แต่ถ้าเป็นการขยายความต้องการของระบบให้บริการ ATM/CDM ที่เพิ่มมากขึ้นมาก บริษัทจะต้องจัดหาหรือสร้างระบบรองรับการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมหรือแก้ไขวิธีการทำงานใดๆ ซึ่งมีผลให้ต้องแก้ไขโปรแกรมที่ระบบให้บริการ ATM/ CDM ซึ่งบริษัทจะเรียกค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนเพิ่มเติมและค่าบริการตาม Man-Hour ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งจะต้องเห็นชอบและตกลงร่วมกันเป็นคราวๆ ไป

2.19 ในกรณีการจ่ายหรือชำระเงินหรือเรื่องอื่นใดขัดกับระเบียบหรือวิธีปฏิบัติของธนาคารที่มีอยู่ให้พนักงานหรือตัวแทนของธนาคารตามที่ได้รับมอบหมายสามารถปรับหรือขอแก้ไขตามความเหมาะสมแต่ต้องไม่ขัดกับระเบียบนั้น

2.20 การดำเนินการก่อนสัญญาจ้างบริการระบบให้บริการ ATM/CDM สิ้นสุด ทั้งนี้ บริษัทต้องประสานงานดำเนินการกับผู้ให้บริการรายใหม่ เพื่อให้ระบบให้บริการ ATM/CDM สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นปกติต่อไป เช่น

2.20.1 ด้านข้อมูล

2.20.2 ด้าน Network

2.20.3 ด้าน Security Keys

2.20.4 ด้านอื่นๆ ที่จำเป็น

2.21 การดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing Policy) และนโยบายการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing Policy) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ฉบับปัจจุบัน

2.22 การป้องกันความเสี่ยง

(1) ให้บริษัทดำเนินการ

- การจัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย การรักษาความลับ การเป็นส่วนตัวข้อมูลลูกค้า และให้บริษัทแยกฐานข้อมูลของลูกค้าออกจากข้อมูลของผู้ให้บริการหรือลูกค้ารายอื่นของบริษัท
- บริษัทต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) ของสถาบันการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.21/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีของสถาบันการเงิน
- บริษัทต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Policy) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ฉบับปัจจุบัน

(2) ให้บริษัทนำเสนอ

- ประวัติของบริษัท, คุณภาพของการให้บริการที่มีแก่ลูกค้า
- จำนวนเจ้าหน้าที่และผู้บริหารโครงการที่มีความรู้ความสามารถ
- ประวัติการเสถียรภาพทางการเงินของบริษัทที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ
- โครงสร้างด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ของบริษัท
- การรับรองคุณภาพการปฏิบัติงานของบริษัทด้านความมั่นคงปลอดภัยได้ตามมาตรฐานสากล
- นโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท

2.23 ให้บริษัทแจ้งธนาคารในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงบอร์ดผู้บริหารและมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายบริษัทหรือองค์กร

2.24 ให้บริษัทจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อประโยชน์ในการใช้งาน ติดตาม ประเมินผลและและบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

2.25 บริษัทควรมีการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ISO 27001

2.26 ระบบรายงาน

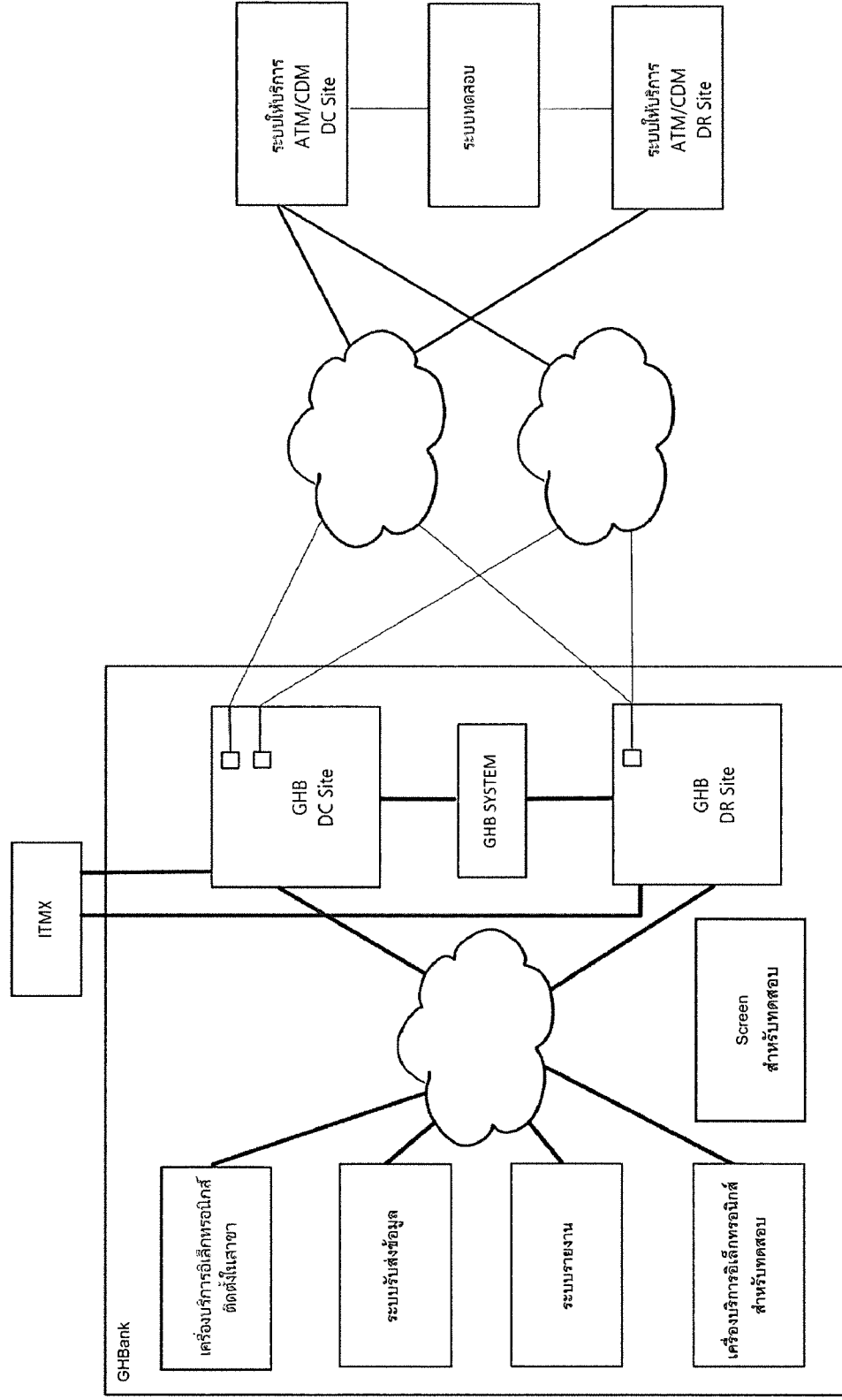
บริษัทจะต้องดำเนินการพัฒนาและส่งมอบระบบรายงานพร้อมทั้ง Software License ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ธนาคารมีกรรมสิทธิ์ในการใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดสัญญา

- (1) มีสถาปัตยกรรมในลักษณะ Web สำหรับ User ผู้ใช้งานทั่วไป
- (2) ระบบรายงานต้องสนับสนุนการใช้งานภาษาไทย ตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม (ISO)
- (3) มีระบบรักษาความปลอดภัย สามารถกำหนด User ID และ Password ของผู้ใช้งานได้
- (4) สามารถกำหนดสิทธิของ User เพื่อให้ดูรายงานได้ตามที่กำหนด
- (5) รายงานที่จัดเก็บในระบบรายงาน ผู้ใช้งานในระบบต้องไม่สามารถแก้ไขได้
- (6) สามารถทำการค้นหา เรียกดู และพิมพ์รายงาน ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ตามที่ธนาคารกำหนด ได้อย่างถูกต้อง
- (7) สามารถบันทึก (Log) การเข้ามาใช้งานในระบบของ User ได้
- (8) สามารถเรียกดูรายงานย้อนหลังได้ไม่น้อยกว่า 2 ปี
- (9) สามารถ Export รายงานออกมาในรูปแบบของ Text File หรือ CSV ได้
- (10) จะต้องแจ้งรายละเอียดของ Hardware ที่จะใช้งานอย่างเพียงพอ เพื่อให้ทางธนาคารได้จัดเตรียม



3 ความต้องการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องของระบบให้บริการ ATM/CDM ของธนาคาร

3.1 รูปภาพการเชื่อมต่อในปัจจุบัน



หมายเหตุ
 เส้นหนา เป็นค่าใช้จำของธนาคาร
 เส้นบาง เป็นค่าใช้จำของบริษัท

3.2 Application ของธนาคาร

3.2.1 ระบบตรวจสอบเบื้องต้น

- (1) ตรวจสอบความถูกต้องของ PIN
- (2) ตรวจสอบสถานะบัตร ATM
- (3) ตรวจสอบว่าบัตรทำรายการได้หรือไม่ เช่น บัตรหมดอายุ บัตรอายัด บัตรสูญหาย บัตรค้างค่าธรรมเนียม
- (4) ตรวจสอบ Limit ต่างๆ ได้แก่ ตรวจสอบจำนวนเงินในการทำรายการถอน รายการโอนเงิน ที่สามารถทำรายการได้ต่อวัน หรือต่อบัตร ตามประเภทของบัตร
- (5) ตรวจสอบ Limit Usage ตรวจสอบจำนวนครั้งในการทำรายการว่าเกินจำนวนรายการสูงสุดต่อวันในการทำรายการหรือไม่

3.2.2 ประเภทของ Application

- (1) รายการถอนเงิน ประเภทกระแสรายวัน และออมทรัพย์ทุกประเภท
- (2) รายการฝากเงิน ประเภทกระแสรายวัน และออมทรัพย์ทุกประเภท
- (3) รายการสอบถามยอดเงิน ประเภทกระแสรายวัน ออมทรัพย์ทุกประเภท และบัญชีเงินกู้ของธนาคาร
- (4) รายการโอนเงินภายในบัตร ATM เดียวกัน / รายการโอนเงินบุคคลที่สาม
- (5) ระบบ ORFT (Online Retail Fund Transfer) และ Third Party ในอนาคต
- (6) การโอนชำระหนี้เงินกู้/ ฝากเงินสดชำระหนี้เงินกู้
- (7) การฝากเงินสด / ฝากเงินสดชำระหนี้เงินกู้ โดยการใช้ OTP
- (8) มี Parameter สำหรับ Set up เก็บค่าตัวแปรเกี่ยวกับเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น การนับจำนวนครั้งทำรายการกรณีต่าง ๆ รวมทั้ง ค่าธรรมเนียมการใช้เครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อกำหนดของ ATM Pool หรือของธนาคาร
- (9) ข้อความเตือนลูกค้ากรณีไม่เปลี่ยน PIN ภายใน 1 ปี ตามข้อกำหนดของ ATM Pool และหรือบังคับให้เปลี่ยน PIN ตามข้อกำหนดของ ATM Pool หรือของธนาคาร
- (10) การตรวจสอบ PIN การเปลี่ยน PIN
- (11) ข้อความแจ้งเตือนลูกค้าค้างค่าธรรมเนียม และลูกค้าสามารถชำระ ค่าธรรมเนียม ATM(Parameter) ได้ที่เครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ พร้อม Active บัตร ATM ใช้งานได้โดยอัตโนมัติ

- (12) รองรับการใช้งานเครื่องรับฝาก-ถอนเงินสดอัตโนมัติ (RDM)
- (13) รองรับงาน ตามนโยบายธนาคาร รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น โครงการ SFI's
- (14) รองรับงานการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการเงิน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (15) รองรับการทำการรายการ LRM
- (16) รองรับการทำการรายการ MDM
- (17) รองรับการทำการรายการ การสมัคร PromptPay และโอนเงิน PromptPay

3.3 รายงานบริการระบบ ATM/CDM

3.3.1 รายงานบริการระบบ ATM/CDM

รายงานต่าง ๆ รองรับระบบ ATM และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- ด้าน Settlement ATM Pool System
 - ATM Pool
 - ORFT & ORFT Fee
- ด้านสรุปผลและกระทบยอดทางบัญชีภายในธนาคารและระหว่างธนาคาร
- ด้านสรุปวิเคราะห์ ตรวจสอบ ค้นหาสาเหตุจากกรณีต่าง ๆ
- ด้านการนำเสนอข้อมูล และอื่น ๆ ตามร้องขอจากธนาคารดังกล่าว เช่น
 - รายงานเคลื่อนไหวบัตร ATM ถอนเงินสดบนตู้ ธอส.
 - สรุปค่าธรรมเนียมการใช้บัตร ATM บนตู้ ธอส.
 - การใช้บัตร ATM ธอส. ถอนเงินสดบนตู้ต่างธนาคาร
 - การเคลื่อนไหวบัตร ATM สนง. บนตู้สาขา ธอส. และต่างธนาคาร
 - รายการเคลื่อนไหวการโอนเงินผ่านเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ชนิดต่างๆ
 - รายการอายัดบัตรลูกค้า แยกตามสาขา
 - รายการเปิด- ปิดสถานะบัตรของลูกค้า
 - รายละเอียดการบันทึก/เพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลงข้อมูลบัตรของลูกค้า
 - สรุปรายการเคลื่อนไหวการโอนเงินผ่านระบบ ORFT
 - สรุปปริมาณเงินสดเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ (งานเงินสด)
 - รายงาน Settlement ORFT
 - รายงานสรุปเงินสดเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์

W-3

12

- รายงานสรุปการใช้เงินสด Settlement ATM
- รายงานสรุปการใช้เงินระบบ ORFT/ภายในธนาคาร
- Daily Reversal Report
- รายงานสรุปการเคลื่อนไหวการโอนเงินผ่านเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในบัตรและต่างบัตร
- สรุปยอดบัตร ATM แยกตามสาขา
- รายงานด้านสถิติการใช้เครื่องและบัตร (Transaction และจำนวนเงิน) แยกเป็นรายเดือน / รายปี

เป็นต้น

3.3.2 รายงานการออกบัตร ATM

- Pan generation report
- Emboss & Encode transaction report
- รายงานจากระบบ GHB System ซึ่งต้องใช้ข้อมูล TLF (เดิม) จากระบบ ATM

3.4 สามารถออกรายงานรูปแบบเดิมของธนาคารหรือรายงานรูปแบบใหม่ที่ธนาคารเห็นควร และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจุบันธนาคารมีจำนวนรายงานประมาณ 117 รายงาน สำหรับจำนวนรายงาน(ใหม่)ที่ธนาคารต้องการเพิ่มไม่เกินร้อยละ 30 ของจำนวนรายงานเดิม

3.5 การ Upgrade Hardware/Software หากมีการ Tuning ต้องแจ้งให้ธนาคารทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้า

3.6 ดูแล Software management (HW/SW) ควบคุมเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ทั้งหมด) และสามารถ Download EJ file / รูปภาพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.7 มีระบบทดสอบ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่)

3.8 ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) และอัตราค่าปรับกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตาม SLA ได้

ข้อกำหนด	เกณฑ์การให้บริการ	บทปรับ
1. การให้บริการคอมพิวเตอร์หลัก ที่ให้บริการระบบให้บริการ ATM/CDM ระบบ Network สามารถให้บริการได้ 24 ชั่วโมง	ตามที่ตกลงร่วมกัน	
2. ATM/CDM Front End System		

ข้อกำหนด	เกณฑ์การให้บริการ	บทปรับ
ผู้รับจ้างต้องให้บริการระบบ Front End ต่างๆดังต่อไปนี้		
2.1 การให้บริการ ATM/CDM Front End System และการเชื่อมต่อระหว่าง ATM/CDM Front End System กับระบบงานหลัก	บริษัทจะต้องให้บริการ ATM/CDM Front End ให้ได้ปี ละ ไม่น้อยกว่า 99.90% ของเวลาการให้บริการทั้งหมด ทั้งนี้ไม่รวมเวลาในข้อ 2.2	ในกรณีที่ผู้รับจ้างให้บริการได้น้อยกว่าเปอร์เซ็นต์ที่กำหนด ผู้รับจ้าง ตกลงให้ผู้ว่าจ้างปรับตามส่วนต่าง เปอร์เซ็นต์ ละ 200,000 บาท แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีดังต่อไปนี้ - กรณีที่เกิดปัญหาจากอุปกรณ์ที่รับผิดชอบดูแลโดยผู้ว่าจ้าง เช่น คู่สายโทรศัพท์ภายในของผู้ว่าจ้าง อุปกรณ์ network รวมถึงระบบไฟฟ้า ภายในของผู้ว่าจ้าง - กรณีที่มีการหยุดบริการเพื่อเปลี่ยนหรือบำรุงรักษาอุปกรณ์วงจรเข้าหรืออุปกรณ์ network โดยการหยุดบริการดังกล่าว ผู้รับจ้างจะแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบล่วงหน้า 7 วัน และต้องได้รับความยินยอมจากผู้ว่าจ้าง - กรณีที่เกิดปัญหาจากการให้บริการของผู้ให้บริการวงจรเช่าระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์ของผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้าง - กรณีที่เกิดปัญหาจากระบบงานหลักของผู้ว่าจ้าง
2.2 การหยุดบริการ ATM/CDM Front End System แบบแจ้งล่วงหน้าโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง	การหยุดให้บริการ ATM/CDM Front End บริษัทจะหยุดบริการได้ไม่เกินปีละ 2 ครั้ง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างหยุดให้บริการ ATM/CDM Front End System เกินกว่า 2 ครั้งต่อปี ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับครั้งละ 200,000 บาท แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีดังต่อไปนี้

ข้อกำหนด	เกณฑ์การให้บริการ	บทปรับ
		- กรณีการหยุดบริการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบที่ให้บริการต่อผู้ว่าจ้าง - กรณีที่ผู้รับจ้างนำเสนอให้ผู้ว่าจ้างอนุมัติเป็นกรณีพิเศษและผู้ว่าจ้างเห็นชอบให้ดำเนินการ
2.3 การให้บริการศูนย์สำรองเมื่อเกิดภัยพิบัติ	ผู้รับจ้างต้องให้บริการระบบศูนย์สำรองของผู้รับจ้างภายใน 4 ชั่วโมง นับตั้งแต่เวลาที่ผู้รับจ้างได้แจ้งผู้ว่าจ้างในการย้ายไปใช้ระบบที่ศูนย์สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการระบบที่ศูนย์สำรองได้ในเวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับในเวลาไม่เกินชั่วโมงละ 50,000 บาท แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีดังต่อไปนี้ - กรณีที่ผู้ว่าจ้างไม่สามารถดำเนินการย้ายช่องทางการสื่อสารที่เชื่อมโยงระหว่างระบบของผู้ว่าจ้างกับศูนย์ ATM/CDM Front End System ของผู้รับจ้างมายังศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองของผู้รับจ้าง นับตั้งแต่เวลาที่ผู้รับจ้างได้ประกาศอย่างเป็นทางการถึงสถานการณ์ที่เกิดภัยพิบัติและแจ้งผู้ว่าจ้างในการย้ายไปใช้ระบบที่ศูนย์สำรอง - ในกรณีเกิดเหตุสุดวิสัยตามสัญญา
3. การออกบัตร ATM	เจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างสามารถทำการออกบัตรและรหัสลับ ณ เวลาใดๆได้ตามความต้องการ โดยผู้ว่าจ้างจะทำการแจ้งผู้รับจ้างล่วงหน้า โดยระบบการ	ในกรณีที่ผู้รับจ้างให้บริการได้น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับตามเปอร์เซ็นต์ละ 100,000 บาท แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีดังต่อไปนี้ - กรณีที่มีการหยุดบริการระบบตามข้อ 2.2

ข้อกำหนด	เกณฑ์การให้บริการ	บทปรับ
	ออกบัตรและรหัสลับของผู้รับจ้างต้องสามารถรองรับการออกบัตรและรหัสลับได้ไม่น้อยกว่าเดือนละ 99.50% ของเวลาการให้บริการทั้งหมด	- กรณีที่หยุดระบบบริการออกบัตร/รหัสลับเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการออกบัตร - กรณีที่ไม่สามารถออกบัตร/รหัสลับได้เนื่องจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง - กรณีที่อุปกรณ์ที่ต่อเชื่อมเพื่อการออกบัตร/รหัสลับ เช่น Hardware Security Module(HSM), Printer และอุปกรณ์อื่นๆ ขำรดหรือเสียหาย
4. การให้บริการระบบรายงาน		
4.1 กลุ่มงานวิกฤต(เพื่อSettle) ได้แก่ 4.1.1 รายงาน Daily Settlement ORFT Report 4.1.2 รายงาน Daily Fee Calculated by ATM Owner Report 4.1.3 รายงาน Daily Settlement Report (Acquirer) 4.1.4 รายงาน Settlement Summary Report 4.1.5 Daily Settlement Report (File)(GHBYYYYMMDD) 4.1.6 Daily Settlement ORFT Report (File) (ORFT_GHBYYYYMMDD)	ผู้รับจ้างทำรายงานตามจำนวนที่กำหนด ภายในเวลาที่จะกำหนดร่วมกัน	ในกรณีที่ผู้รับจ้างทำการออกรายงานทั้งหมดได้น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีดังต่อไปนี้ - กรณีที่อุปกรณ์สื่อสารระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างขัดข้อง - กรณีที่อุปกรณ์ในการรับข้อมูลของผู้ว่าจ้างขัดข้อง - กรณีที่อุปกรณ์ในการส่งข้อมูลของผู้รับจ้างขัดข้อง ทั้งนี้ผู้รับจ้างจะจัดส่งข้อมูลและรายงานให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยใช้อีเล็กทรอนิกส์อื่นที่ผู้รับจ้างเห็นสมควร - กรณีที่ข้อมูลที่ใช้ในการออกรายงานเป็นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอก

ข้อกำหนด	เกณฑ์การให้บริการ	บทปรับ
4.1.7 Daily Fee Calculated by Owner Report (File) (FEE_GHBYYYMMDD)		
4.2 กลุ่มรายงานทั่วไป นอกเหนือจากรายงานตามข้อ 4.1	ผู้รับจ้างทำรายงานตามจำนวนที่กำหนด ภายในเวลาที่กำหนดร่วมกันทั้งนี้ผู้รับจ้างจะต้องสามารถจัดทำรายงานตามจำนวนไม่น้อยกว่า 98% ของจำนวนรายงานทั้งหมดที่ตกลงกันในแต่ละเดือน	ในกรณีที่ผู้รับจ้างทำการออกรายงานทั้งหมดได้น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับตามส่วนต่าง เปอร์เซ็นต์ละ 20,000 บาท แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีดังต่อไปนี้ - กรณีที่อุปกรณ์สื่อสารระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างขัดข้อง - กรณีที่อุปกรณ์ในการรับข้อมูลของผู้ว่าจ้างขัดข้อง - กรณีที่อุปกรณ์ในการส่งข้อมูลของผู้รับจ้างขัดข้องทั้งนี้ผู้รับจ้างจะจัดส่งข้อมูลและรายงานให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์อื่นที่ผู้รับจ้างเห็นสมควร - กรณีที่ข้อมูลที่ใช้ในการออกรายงานเป็นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอก
5. การแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับลูกค้าได้แก่ ถอนเงินไม่ได้เงิน/ ขาดเกิน วัดเป็นจำนวนราย โดยยึดเวลาตามเงื่อนไขเวลาของ ATM Pool และกรณีเงินเกินให้บริษัทเสนอแนวทางการแก้ไขด้วย	ตามที่ตกลงร่วมกัน	ในกรณีที่ผู้รับจ้างให้บริการไม่ได้ตามที่ตกลงผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง ยกเว้นเกิดจากเหตุสุดวิสัย
6. การให้บริการระบบรายงาน วัดเป็นจำนวนรายงานที่ต้องส่งมอบภายในเวลาที่กำหนดต่อไป	ส่งมอบตามเวลาที่กำหนด	ในกรณีที่ผู้รับจ้างให้บริการได้น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีดังต่อไปนี้

ข้อกำหนด	เกณฑ์การให้บริการ	บทปรับ
		- กรณีที่อุปกรณ์สื่อสารระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างขัดข้อง - กรณีที่อุปกรณ์ในการรับข้อมูลของผู้ว่าจ้างขัดข้อง - กรณีที่อุปกรณ์ในการส่งข้อมูลของผู้รับจ้างขัดข้องทั้งนี้ผู้รับจ้างจะจัดส่งข้อมูลและรายงานให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์อื่นที่ผู้รับจ้างเห็นสมควร - กรณีที่ข้อมูลที่ใช้ในการออกรายงานเป็นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอก
7. การให้บริการอายุบัตร ATM	ความถูกต้องของการอายุบัตร ต้องมี Success Rate เป็น 100.00%	ปรับตามมูลค่าความเสียหาย
8. การเปิดบัตร ATM ณ ฝ่าย/สาขา	โดยการเปิดบัตร ATM ผู้รับจ้างต้องสามารถรองรับการเปิดบัตร ATM ได้ไม่น้อยกว่าเดือนละ 99.50% ของเวลาการให้บริการทั้งหมด	

เงื่อนไขการปรับ

1. หากผู้รับจ้างให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดข้างต้น ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1.1 ในกรณีที่เกณฑ์การให้บริการกำหนดเป็นรายเดือน จำนวนเงินค่าปรับดังกล่าวจะต้องไม่เกินจำนวนเงินค่าบริการรายเดือน (ตามค่าบริการ Transaction Fee และค่าบริการ Processing Fee) ที่เกิดขึ้นในเดือนนั้น หรือ

1.2 ในกรณีที่เกณฑ์การให้บริการกำหนดเป็นรายปี จำนวนเงินค่าปรับดังกล่าวจะต้องไม่เกินจำนวนเงินค่าบริการรายเดือน (ตามค่าบริการ Transaction Fee และค่าบริการ Processing Fee) ในเดือนแรกของปีถัดไป หรือเดือนสุดท้ายตามระยะเวลาสิ้นสุดของสัญญา (โดยถือตามระยะเวลาของอายุสัญญา)

2. หากผู้รับจ้างให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดตามเอกสารแสดงค่าปรับข้างต้นมากกว่าหนึ่งข้อกำหนด ซึ่งเป็นผลอันเกิดเนื่องจากสาเหตุเดียวกัน เช่น กรณีเกิดภัยพิบัติทำให้ไม่สามารถให้บริการ ATM/CDM Front End System ไม่สามารถให้บริการระบบการออกบัตร ATM และไม่สามารถให้บริการระบบรายงาน ผู้ว่าจ้างสามารถใช้สิทธิเรียกร้องค่าปรับตามข้อกำหนดที่มีจำนวนเงินค่าปรับที่สูงที่สุด

3. ค่าปรับที่กำหนดไว้ในข้อเสนอ-เงื่อนไขและข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) นี้ ผู้ว่าจ้างตกลงให้ผู้รับจ้างชำระโดยการหักค่าปรับจากค่าบริการตามค่าบริการ Transaction Fee และค่าบริการ Processing Fee ของเดือนที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายได้บรรลุข้อตกลงร่วมกันในการคิดค่าปรับในกรณีที่เกณฑ์การให้บริการกำหนดเป็นรายเดือน หากเกณฑ์การให้บริการกำหนดเป็นรายปี ผู้ว่าจ้างตกลงให้ผู้รับจ้างชำระค่าปรับโดยการหักค่าปรับจากค่าบริการในเดือนที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายได้บรรลุข้อตกลงร่วมกันในการคิดค่าปรับของปีถัดไปหนึ่งหากสัญญานี้มีอันต้องสิ้นสุดลงไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ให้ผู้รับจ้างหักชำระค่าปรับจากค่าบริการเดือนสุดท้ายที่สัญญามีผลเป็นอันยกเลิก

4. ในกรณีค่าบริการในเดือนที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายได้บรรลุข้อตกลงร่วมกันในการคิดค่าปรับตามข้อ 3 ไม่เพียงพอต่อการชำระค่าปรับ ผู้รับจ้างตกลงให้ผู้ว่าจ้างหักค่าปรับจากค่าบริการในเดือนถัดๆ ไป ทั้งนี้ ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างหักเงินประกันเพื่อชำระค่าปรับตามที่กำหนดไว้ในหนังสือค้ำประกันสัญญา เฉพาะในกรณีที่ค่าบริการทั้งหมดที่ผู้ว่าจ้างค้างชำระต่อผู้รับจ้างไม่เพียงพอต่อการชำระค่าปรับ

5. ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการเมื่อเกิดภัยพิบัติตามข้อกำหนด 2.3 ของบทปรับ ผู้ว่าจ้างตกลงให้ผู้รับจ้างชำระค่าปรับโดยการหักจากค่าบริการขั้นต่ำรายเดือนในเดือนที่ภัยพิบัตินั้นได้สิ้นสุดลง

4. ข้อมูลเกี่ยวกับระบบให้บริการ ATM/CDM ของธนาคาร

4.1 ข้อมูลปริมาณการทำธุรกรรม

ธนาคารได้ประมาณการ ปริมาณการทำธุรกรรมของเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ ต่อเดือน ณ มีนาคม 2566 มีประมาณ 265,957 รายการ โดยคิดจากอัตราการลดลงประมาณ 2,581 รายการต่อเดือน

4.2 ข้อมูลจำนวนบัตร ATM

ธนาคารได้ประมาณการจำนวนบัตร ATM สถานะ Active ณ เดือนมีนาคม 2566 มีประมาณ 77,013 บัตร โดยคิดจากอัตราการลดลงประมาณ 517 บัตรต่อเดือน

4.3 ข้อมูลจำนวนเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารมีเครื่องบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ มีนาคม 2566 ดังนี้

- 4.3.1 เครื่อง ATM จำนวน 95 เครื่อง
- 4.3.2 เครื่อง RDM จำนวน 106 เครื่อง
- 4.3.3 เครื่อง LRM จำนวน 202 เครื่อง
- 4.3.4 เครื่อง MDM จำนวน 100 เครื่อง

4.4 ข้อมูลจำนวนสาขาของธนาคาร

ธนาคารมีสาขา จำนวน 200 สาขา

หมายเหตุ ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับการประเมินราคาของบริษัทในการเสนอราคา ซึ่งข้อมูลในอนาคตที่เกิดขึ้นจริง อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเอกสารนี้ได้ ทั้งนี้การคิดค่าใช้จ่ายของการดำเนินการให้บริการระบบ ATM/CDM เป็นไปตามปริมาณการธุรกรรมที่เกิดขึ้นจริง

5. แบบใบยื่นข้อเสนอราคาการให้บริการระบบ ATM/CDM

5.1 ค่าบริการ Transaction Fee

จำนวนรายการต่อเดือน (รายการที่)	ราคาต่อรายการ	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	ราคาต่อรายการ (รวม ภาษีมูลค่าเพิ่ม)
1 – 300,000			
300,001 – 600,000			
600,001 – 1,000,000			
1,000,001 – 1,500,000			
1,500,001 – 2,000,000			
มากกว่า 2,000,000			

5.2 ค่าบริการ Processing Fee ขั้นต่ำต่อเดือน

ปีที่	รายการ	ราคาต่อเดือน (บาท)	ภาษีมูลค่าเพิ่ม (บาท)	ราคาต่อเดือนรวม ภาษีมูลค่าเพิ่ม (บาท)
1	ค่าบริการ Monthly Processing Fee			
2	ค่าบริการ Monthly Processing Fee			
3	ค่าบริการ Monthly Processing Fee			

4	ค่าบริการ Monthly Processing Fee			
5	ค่าบริการ Monthly Processing Fee			

หมายเหตุ ค่าบริการขั้นต่ำรายเดือนในข้อ 2.2 รวมถึงการให้บริการดังนี้

- 5.2.1 ระบบ Front End ATM/ CDM ประกอบด้วย Hardware, Software และ Database ทั้งศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก และศูนย์สำรอง
- 5.2.2 ระบบ Card Management
- 5.2.3 ระบบรายงาน
- 5.2.4 Hardware Security Module ที่ใช้ในการ verify PIN, ใช้สำหรับระบบ Card Management - การออกบัตรและพิมพ์ PIN
- 5.2.5 การพัฒนาและ Implement ระบบ
- 5.2.6 ค่าเช่า Leased lines ระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์ของผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้าง หรือค่าวงจรสื่อสารรูปแบบอื่น ตามรายละเอียดในข้อ 2.3 ระบบ Network
- 5.2.7 ค่าบริการ Operate ระบบ ATM/ CDM
- 5.2.8 ค่าบริการจากการที่ต้องมีการจัด Call Center ให้บริการตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง
- 5.2.9 ระบบและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

6 ความต้องการด้านความปลอดภัยสารสนเทศ

ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการป้องกันด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เช่น ระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล ระบบเครือข่าย เป็นต้น พร้อมแก้ไขประเด็นที่ตรวจพบให้แล้วเสร็จ ก่อนส่งมอบคู่มือ(Manual) และรายการ (checklist) ให้แก่ธนาคารดังนี้

- 6.1 รายการทรัพย์สินสารสนเทศในระบบทั้งหมด พร้อมลิขสิทธิ์การใช้งาน (License)
- 6.2 ผลการติดตั้ง Software Patches ให้เป็นปัจจุบัน ณ วันที่ส่งมอบงาน เพื่อลดหรือกำจัดข้อบกพร่องด้านความมั่นคงปลอดภัย
- 6.3 ผลการตรวจสอบการเขียนโปรแกรมให้มีความปลอดภัย (Secure Review Source Code) (กรณีมีการพัฒนาโปรแกรม)
- 6.4 ผลการตั้งค่าความปลอดภัยขั้นต่ำของระบบ (IT Security Baseline) ตามที่ธนาคารกำหนดทั้งหมด โดยให้ติดตั้งและทดสอบระบบใน Development Environment ก่อนติดตั้งในระบบ Production

- 6.5 ผลการตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability assessment) ที่มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว และในกรณีที่มีช่องโหว่ใหม่เกิดขึ้นภายหลัง ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้วให้แก่นาคารฯ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 6.6 ผลการทดสอบบุกรุกเจาะระบบ (Penetration Test) ที่มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว โดยผู้ทำการทดสอบต้องมี Certificate OSCP หรือ GPEN
- 6.7 ส่งมอบรายชื่อบัญชีผู้ใช้งานของระบบ เช่น Operating system Account, Database system Account Service Account และที่เกี่ยวข้อง
- 6.8 เอกสารการออกแบบระบบ (Design system Diagram) ให้ธนาคารพิจารณาความเหมาะสม
- 6.9 แผนการรับมือต่อเหตุการณ์ผิดปกติด้านการศึกษาความมั่นคงปลอดภัย เช่น แผนรับมือภัยด้านไซเบอร์ เป็นต้น

หมายเหตุ ค่าใช้จ่ายการดำเนินการด้านความปลอดภัยสารสนเทศผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วย
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูล
ส่วนบุคคล โดยสามารถศึกษารายละเอียดที่ QR Code นี้



เอกสารแนบ 2

แบบตารางเปรียบเทียบ

ตารางเปรียบเทียบ
ตามเอกสารประกวดราคา เลขที่

ที่	ข้อกำหนดธนาคาร	รายละเอียดที่บริษัทเสนอ	เอกสารอ้างอิง	วิธีการตรวจรับ

Handwritten signature