ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและราคากลาง(ราคาอ้างอิง)
ในการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช่งานก่อสร้าง

1.ชื่อโครงการ งานจ้างบริษัทภายนอกเพื่อดำเนินการโครงการ AI Chatbot ระยะเวลา 36 เดือน

2.หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

3.วงเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร 6,847,358 บาท

4.วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) 14 มี.ค. 2567 เป็นเงินจำนวน 6,729,230 บาท
(หกล้านเจ็ดแสนสองหมื่นเก้าพันสองร้อยสามสิบบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

5.แหล่งที่มาของราคากลาง(ราคาอ้างอิง) ราคาที่ได้มาจากการสืบราคาจากท้องตลาด

5.1 บริษัท อินเตอร์เน็ต เบส บิซิเนส กรุ๊ป จำกัด

5.2 บริษัท สปาร์ค แฟคเทอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

5.3 บริษัท โรโบลิงโก้ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

6.รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง(ราคาอ้างอิง) ทุกคน

6.1	นางสาววณิฐารัตน์ บุญศุภนิตย์	(.....)	ประธานกรรมการ
6.2	นายนันทวัฒน์ อัชฌาเจริญสถิต	(.....)	กรรมการ
6.3	นางสาวปทิตา ปาลสุทธิ์	(.....)	กรรมการ
6.4	นางสาวจิรากุล จิตต์ณรงค์	(- สาพักผ่อน -)	กรรมการ
6.5	นางสาวดวงกมล ศรีประเสริฐ	(.....)	กรรมการ
6.6	นายจิรัสย์ ศักดิ์ศิริลาภ	(.....)	กรรมการ
6.7	นางชมพูนุช โฆษิตกุลพร	(.....)	กรรมการ
6.8	นายพงศกร ปู่สละ	(.....)	กรรมการ
6.9	นายอิทธิเดช กูลจีรัง	(.....)	กรรมการ
6.10	นางสาวศิริกานต์ ประโพธิ์ศรี	(.....)	กรรมการ
6.11	นายนิธิวัชร์ จิรกุลเมธาพัฒน์	(.....)	กรรมการ
6.12	นายภัทรชัย พุทธรักษา	(.....)	กรรมการ
6.13	นางสาวหทัยชนก ณรงค์ศิริกุล	(.....)	กรรมการและเลขานุการ

ขอบเขตงาน (Terms of Reference : TOR)

การจัดจ้างบริษัทภายนอกเพื่อดำเนินการโครงการ AI Chatbot ระยะเวลา 36 เดือน

.....

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการโครงการ AI Chatbot ระยะเวลา 36 เดือน เพื่อนำเทคโนโลยี AI มาช่วยในการให้บริการลูกค้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารผ่าน Social Media ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งในปี 2567 จะมีการสร้าง AI Virtual Agent ชื่อ "Your Home" มาช่วยในการตอบคำถามลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพร่วมกับ Chat Agent ผ่านช่องทาง Facebook (Inbox), GHB Blog, Line : GHB Buddy, Website ธอส.และพัฒนาเพิ่มการเชื่อมต่อกับ Mobile Application GHB ALL Bfriend โดยใช้เทคโนโลยี ChatGPT มาเสริมศักยภาพ AI Chatbot รองรับการเติบโตทางธุรกิจของธนาคารในอนาคต จึงมีความประสงค์จัดจ้างโครงการดังกล่าวเพื่อให้มีการบริการที่ต่อเนื่อง

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารผ่านช่องทาง Social Media ที่สอบถามข้อมูลจากธนาคารนอกเวลาทำการปกติ และเพิ่มประสิทธิภาพของ Chatbot ด้วย ChatGPT (Your Home) พัฒนา BOT ให้ฉลาดขึ้น ทำให้ตอบคำถามลูกค้าได้ถูกต้องแม่นยำ รองรับการให้บริการลูกค้าที่สะดวกรวดเร็ว และสามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าได้มากขึ้น

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคารหรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ในการจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

3.10ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์(Electronic Government Procurement : e – GP) ของกรมบัญชีกลาง

3.11ผู้ยื่นข้อเสนอทุกรายจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องของธนาคารทั้งหมดไว้เป็นความลับจะไปเผยแพร่ที่อื่นไม่ได้

4. หลักฐานการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับซองใบเสนอราคา โดยแยกไว้นอกซองใบเสนอราคาเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 ส่วนที่ 1 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียน นิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียน นิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิบัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(2) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

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

(4) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา

4.2 ส่วนที่ 2 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) แค็ตตาล็อกและหรือแบบรูปรายการละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ จำนวน 5 ชุด

(2) หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาแทน

(3) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา

ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาต้องเสนอราคาที่ครอบคลุมค่าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซอฟแวร์ ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไข ค่าล่วงเวลาในการทำงาน ค่าดำเนินการติดตั้ง ค่าขนย้าย ค่าอุปกรณ์ซอฟแวร์ที่ไม่ได้กล่าวถึง ซึ่งมีความจำเป็นต้องมีเพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะไม่มีการคิดค่าใช้จ่ายใดๆเพิ่มเติมภายหลัง

5. รายละเอียดของงาน

5.1 จัดทำเอกสารรายละเอียดโครงการ ประกอบด้วย

5.1.1 แผนการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลา โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ประกอบด้วย ขั้นตอนกิจกรรม สิ่งที่ส่งมอบ กำหนดระยะเวลาการดำเนินการและฝึกอบรม

5.1.2 เอกสารเกี่ยวกับการวิเคราะห์และออกแบบระบบการเชื่อมต่อ AI Chatbot กับ Facebook Official Account G H Bank (Inbox), Instagram (DM), X (DM), Line Official Account : GHB Buddy, Weblog ธนาคาร, Website ธนาคาร (Webchat) หรือช่องทางอื่นๆตามที่ธนาคารกำหนดเพิ่มเติมในอนาคต

5.2 ข้อกำหนดทางเทคนิคและขอบเขตการให้บริการ

5.2.1 ระบบสามารถเชื่อมต่อกับช่องทางติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์ Official Account หลักขององค์กร ประกอบด้วย Facebook Official Account G H Bank (Inbox), Instagram (DM), X (DM), Line Official Account : GHB Buddy, Weblog ธนาคาร, Website ธนาคาร (Webchat) และรองรับการเชื่อมต่อช่องทางการสื่อสารกับ Application ของธนาคาร หรือช่องทางอื่นๆตามที่ธนาคารกำหนดเพิ่มเติมในอนาคต โดยใช้ Script เดิมและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

5.2.2 ระบบสามารถพัฒนาปรับปรุง Technology AI เพื่อนำ GPT มาช่วยในการทำงานของ Bot แล้วเสร็จไม่เกิน 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

5.2.3 ระบบสามารถทำงานในฟังก์ชั่นต่างๆ ดังต่อไปนี้

(1) ระบบสามารถใช้งานได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

(2) ระบบสามารถพัฒนาปรับปรุง Technology AI และอัพเดต Algorithm การทำงานของ Bot อาทิ NLP, GPT Algorithm ปีละ 1 ครั้ง

(3) ระบบสามารถส่งต่อ (Open Support Ticket) บทสนทนาไปให้เจ้าหน้าที่ในกรณีระบบต้องการความช่วยเหลือ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่อผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งดังต่อไปนี้

(ก) สามารถใช้งานร่วมกับระบบ Social Media Monitoring & Listening ที่ธนาคารใช้งานอยู่

(ข) สามารถเชื่อมต่อกับ LINE Official Account ที่ธนาคารเปิดให้บริการ

(ค) สามารถเชื่อมต่อกับ Facebook Official Account ที่ธนาคารเปิดให้บริการ

(ง) สามารถเชื่อมต่อกับ Website ที่ธนาคารเปิดให้บริการ

(จ) สามารถเชื่อมต่อกับ Application ที่ธนาคารเปิดให้บริการ

(ฉ) ช่องทางอื่นๆตามที่ธนาคารกำหนดเพิ่มเติมในอนาคต

(4) ระบบสามารถเชื่อมต่อกับ Website ธนาคาร (Webchat) โดยทำงานในรูปแบบ Popup และ ปรับแต่ง Logo/สี/การแสดงผล ผู้ใช้งานสามารถทำการ Login ก่อนสนทนา หรือเข้าใช้งานแบบ Guest ได้

(5) มีระบบ Training AI ผ่านหน้า Live chat และหน้า Adminของระบบ Chatbot โดยสามารถแยกหน้าต่างการ Training AI ช่องทาง Application ของธนาคาร เพื่อให้สามารถพัฒนาความสามารถของChatbot ได้ดีขึ้น

(6) ระบบสามารถจัดการคำถามของผู้ใช้บริการที่ไม่ได้ถูกออกแบบมาได้ตั้งแต่ต้น (False Message Handling)โดยจัดเก็บและบันทึกคำถามดังกล่าวเพื่อนำมาเพิ่มความรู้และความสามารถของระบบผ่านทาง หน้าจอการจัดการ (Console) ได้อย่างง่าย

(7) ระบบสามารถตั้งค่าการทำงานให้ตอบคำถามเหมือนกัน หรือปรับแต่งคำตอบให้ต่างกันเล็กน้อยได้

(8) ระบบมีความสามารถการจัดการคำถามเชิงคุยเล่น (Chit-Chat) หรือข้อความสนทนาตามความเหมาะสมได้

(9) ระบบมีฟังก์ชั่นการทดสอบความสามารถของระบบแบบอัตโนมัติ เพื่อควบคุมคุณภาพระหว่างการสร้างและติดตั้ง (Automate Testing) รวมถึงระหว่างการปรับปรุง ปรับเปลี่ยน และ/หรือแก้ไขในอนาคต

(10) ระบบมีฟังก์ชั่นการเพิ่มความรู้ความสามารถโดยอาศัยความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ (Active Self-Learning) เพื่อเรียนรู้ข้อมูลการสอนเพิ่มเติมทำให้ระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(11) ระบบมีฟังก์ชั่นส่งแบบสอบถามสำรวจหรือประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานหลังจาก การใช้งานได้ (Satisfaction Survey)

(12) ระบบสามารถวิเคราะห์ข้อความการสนทนาและตอบสนองได้

(13) ระบบสามารถประมวลผลรูปภาพและตอบสนองได้

(14) ระบบสามารถพัฒนาการติดป้ายกำกับ (Tag) อัตโนมัติ เพื่อระบุว่าลูกค้าแต่ละรายเคยสอบถามเรื่องอะไร เพื่อนำไปวิเคราะห์และประมวลผลและส่งต่อให้ Agent ที่ทำงานเกี่ยวกับด้านนั้นๆได้

5.2.4 ระบบสามารถแสดงรายงานรูปแบบต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

(1) ระบบสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลักษณะของ Real Time Dashboard ซึ่งประกอบไปด้วยกราฟ(Graph) หลายรูปแบบ เช่น กราฟเส้น กราฟแท่ง เป็นต้น

(2) ระบบสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนาในแต่ละช่องทาง รวมถึงช่องทางอื่นๆของธนาคารที่มีการขยายช่องทางในอนาคต

(3) ผู้ใช้สามารถเลือกกรองข้อมูลที่สนใจได้อย่างง่ายจากตัวเลือกต่างๆ เช่น คีย์เวิร์ด เวลา ช่องทาง ประเภทของข้อมูล เป็นต้น

(4) ระบบสามารถทำการวิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้งานระบบ (Journey Analysis) ได้

(5) ระบบสามารถแสดงสรุปผลความสามารถของระบบตอบรับอัตโนมัติผ่านสื่อออนไลน์ (Chatbot)

(6) ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลออกจากระบบ (Export Data) ในรูปแบบต่างๆ เช่น .xls, .csv,.pdf หรือรูปแบบตามที่ธนาคารกำหนดเพิ่มเติมในอนาคต

(7) ระบบสามารถทำ Survey / Flow ของ Chatbot สำหรับการเก็บข้อมูลตามต้องการผ่าน Chatbot ได้

5.2.5 ระบบสามารถดำเนินการดูแลข้อมูลลูกค้าให้สอดคล้องกับพ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act) และนโยบายกำกับดูแลข้อมูลที่ดีของธนาคาร (Data Governance Policy)

5.2.6 ระบบต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยและมีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองด้าน ISO หรือ Certificate

5.3 ผู้ให้บริการต้องจัดทำ Penetration Test หรือ Vulnerability Test ปีละ 1 ครั้ง เพื่อค้นหาช่องโหว่ของระบบ การทดสอบการบุกรุก การโจรกรรมระบบเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล

5.4 การฝึกอบรมและเอกสารคู่มือ

(ก) ผู้ให้บริการต้องจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของธนาคารฯ ปีละ 1 ครั้ง โดยมีผู้เข้ารับการอบรมอย่างน้อย 5 คน (ระยะเวลาการอบรมไม่ต่ำกว่า 3 ชั่วโมง) ณ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ หรือตามที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์กำหนด โดยให้ความรู้ทั้งด้านวิชาการและด้านปฏิบัติการให้มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการใช้เครื่องมือการบริหารจัดการ โดยมีการประเมินผลผู้สอนและผู้เข้ารับการอบรมผู้ให้บริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายใดๆ ที่เกิดขึ้นในการฝึกอบรมรวมทั้งค่าอาหารว่างค่าเอกสารคู่มือฝึกอบรม

(ข) ส่งมอบคู่มือใช้งานระบบ AI Chatbot (Hard Copy จำนวน 5 ชุด, Soft Copy จำนวน 1 ชุด)

5.5 ผู้ให้บริการต้องให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม เมื่อธนาคารฯต้องการรวมถึงการแก้ไขปัญหา หรือวิธีการที่จะแก้ไขร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ทุกวันทำการ ตลอดระยะเวลาของสัญญา โดยผู้รับจ้างต้องมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เช่น E-Mail เบอร์โทรศัพท์ Social Communication และรายชื่อผู้รับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน และต้องแจ้งธนาคารฯ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ

5.6 ผู้ให้บริการต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขกรณีระบบขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ โดยต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลา 3 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากธนาคารหรือตรวจสอบพบปัญหาและต้องทำการแก้ไขให้แล้วเสร็จเพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างถูกต้องตามปกติ หากไม่แล้วเสร็จผู้ให้บริการ

จะต้องรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาแก่ธนาคารทราบทุกๆ 4 ชั่วโมง จนกว่าปัญหานั้นจะได้รับการแก้ไขและต้องแจ้งการแก้ไขปัญหาให้กับธนาคารทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

5.7 ผู้ให้บริการจะต้องให้ธนาคารฯได้รับสิทธิ์โดยชอบธรรมในการใช้งานระบบ AI Chatbot และผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบในกรณีที่มีการกล่าวหาฟ้องร้องค่าเสียหายใดๆจากเจ้าของลิขสิทธิ์ที่นำมาใช้นั้น

6. ระยะเวลาการดำเนินการ/ส่งมอบงาน

6.1 เริ่มใช้งานระบบAI Chatbot นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาเป็นระยะเวลา 36 เดือน

6.2 ผู้ให้บริการจะต้องจัดทำแผนขั้นตอนการดำเนินการและ Flow การทำงานของ Bot เพื่อใช้สำหรับการสอน Bot และส่งมอบเอกสารรายละเอียดโครงการ ไม่เกิน 14 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

6.3 ผู้ให้บริการจะต้องจัดทำเอกสารเกี่ยวกับการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลรายเดือน โดยส่งหลักฐานรายงานการใช้งานของธนาคารเพื่อตรวจรับภายในอาทิตย์แรกของทุกเดือน

7.การทำสัญญา

ผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องติดต่อธนาคารเพื่อทำสัญญาภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งและจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญา และให้ธนาคารยึดถือไว้ในขณะทำสัญญาโดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

7.1 เงินสด

7.2 เช็คหรือดราฟท์ที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือดราฟท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือดราฟท์นั้น ชำระต่อเจ้าหน้าที่ หรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน 3 วันทำการ

7.3 หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด โดยอาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้

7.4 หนังสือค้ำประกันของบรรษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

7.5 พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่คู่สัญญาพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาแล้ว

ทั้งนี้ หากผู้ได้รับการคัดเลือกไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการจ้างและพิจารณาแจ้งเป็นผู้ทิ้งงาน

8. ความต้องการด้านความปลอดภัยสารสนเทศ

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

8.1 รายการทรัพย์สินสารสนเทศในระบบทั้งหมด พร้อมลิขสิทธิ์การใช้งาน (License)

8.2 ผลการติดตั้ง Software Patches ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดหรือกำจัดข้อบกพร่องด้านความมั่นคงปลอดภัย

8.3 ผลการตรวจสอบการเขียนโปรแกรมให้มีความปลอดภัย (Secure Review Source Code) (กรณีมีการพัฒนาโปรแกรม)

8.4 ผลการตั้งค่าความปลอดภัยขั้นต่ำของระบบ (IT Security Baseline) ตามที่ธนาคารกำหนดทั้งหมด โดยให้ติดตั้งและทดสอบระบบใน Development Environment ก่อนติดตั้งในระบบ Production

8.5 ผลการทดสอบบุกรุกเจาะระบบ (Penetration Test) ที่มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

8.6 ส่งมอบรายชื่อบัญชีผู้ใช้งานของระบบ เช่น Operating system Account, Database system Account Service Account และที่เกี่ยวข้อง

8.7 เอกสารการออกแบบระบบ (Design system Diagram) ให้ธนาคารพิจารณาความเหมาะสม

8.8 แผนการรับมือต่อเหตุการณ์ผิดปกติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เช่น แผนรับมือภัยด้านไซเบอร์ เป็นต้น

9. เงื่อนไขการชำระเงิน

ธนาคารจะชำระเงินค่าจ้างให้แก่บริษัทผู้ให้บริการ(รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) เมื่อคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างเหมาบริการระบบ AI Chatbot ได้ทำการตรวจรับงานจ้าง และธนาคารได้อนุมัติรับไว้ใช้งานเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ธนาคารจะชำระเงินตามผลงานที่ส่งมอบซึ่งธนาคารจะทำการตรวจรับ/เบิกจ่ายค่าบริการเป็นรายเดือน ระยะเวลา 36 เดือน ตามระยะเวลาการให้บริการ โดยบริษัทผู้ให้บริการจะต้องส่งหลักฐานการใช้งานของธนาคารมาแสดงเพื่อทำการตรวจรับโดยคณะกรรมการตรวจรับ

10. วงเงินในการจัดหา

วงเงินงบประมาณ 6,847,358 บาท (หกล้านแปดแสนสี่หมื่นเจ็ดพันสามร้อยห้าสิบแปดบาทถ้วน)

11. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

การคัดเลือกผู้รับจ้างในครั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาตัดสินโดยใช้เกณฑ์ราคา

กรณีมีข้อสงสัย ธนาคารอาจแจ้งให้ผู้ยื่นข้อเสนอ ชี้แจงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ ประสบการณ์ วิธีดำเนินงาน ตลอดจนข้อเท็จจริงอื่นใดที่ธนาคารเห็นว่าจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาข้อเสนอได้

ธนาคารทรงไว้ซึ่งสิทธิ์ที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวนหรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการจัดจ้าง ครั้งนี้ โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของธนาคารเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของธนาคารเป็นเด็ดขาด ผู้เสนอราคาจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งธนาคารจะพิจารณายกเลิกการจัดจ้างครั้งนี้ และลงโทษผู้เสนอราคาเสมือนเป็นผู้ทิ้งงานหากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำไปโดยไม่สุจริต หรือมีการสมยอมกันในการเสนอราคา

12. ค่าปรับ

กำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 บาท ของค่าจ้างรายงวด

13. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ส่วนสนับสนุนการบริการลูกค้า ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ อาคาร 2 ชั้น 12 เบอร์โทรศัพท์ 02-202-1801

ลงชื่อ.....ประธานคณะกรรมการ
(นางสาววณิฐารัตน์ บุญศุภนิตย์)
ผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นายนันทวัฒน์ อัชฌาเจริญสถิต)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางสาวปทิตา ปาลสุทธิ์)
หัวหน้าส่วนสนับสนุนการใช้งาน
ฝ่ายพัฒนาระบบธุรกิจหลัก

- ตามผ่อน -

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางสาวจิรากุล จิตต์ณรงค์)
หัวหน้าส่วนบริหาร SM สาย 2
ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางสาวดวงกมล ศรีประเสริฐ)
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นายจิรัสย์ ศักดิ์ศิริลาภ)
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนนโยบายที่อยู่อาศัย
ฝ่ายนโยบายสินเชื่อธุรกิจและภาครัฐ

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางชมพูนุช โฆษิตกุลพร)
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนควบคุมคุณภาพหนี้ภูมิภาค
ฝ่ายบริหารหนี้ภูมิภาค

ลงชื่อ.....กรรมการ

(นายพงศกร ปู่สละ)

ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนวิเคราะห์ทางการตลาด

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจเงินฝาก

ลงชื่อ.....กรรมการ

(นายอิทธิเดช กูลจีรัง)

ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจสินเชื่อ

ลงชื่อ.....กรรมการ

(นางสาวศิริกานต์ ประโพธิ์ศรี)

ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนสนับสนุนการบริการลูกค้า

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ลงชื่อ.....กรรมการ

(นายนิธิวัชร์ จิรกุลเมธาพัฒน์)

พนักงานสื่อสารองค์กรและภาพลักษณ์

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ลงชื่อ.....กรรมการ

(นายภัทรชัย พุทธรักษา)

พนักงานคอมพิวเตอร์

ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ

(นางสาวหทัยชนก ณรงค์ศิริกุล)

พนักงานลูกค้าสัมพันธ์

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยสามารถศึกษารายละเอียดที่ QR Code นี้