

รายละเอียดและขอบเขตของงาน

ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Term of Reference : TOR)

โครงการเข้าใช้ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ภายใต้โครงการเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการให้บริการลูกค้าแบบ Customer Single View

ด้วยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีความประสงค์จะเข้าใช้ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ภายใต้โครงการเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการให้บริการลูกค้าแบบ Customer Single View เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าที่ติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2555 0555 หมายเลข 1593 และช่องทางออนไลน์ของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว สะดวก และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีรายละเอียดเอกสารข้อกำหนดในการเสนอราคา (Term of Reference : TOR) ตามที่แจ้งในเอกสารฉบับนี้ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “เอกสาร TOR”

1. ความเป็นมา

จากสถิติปริมาณการติดต่อของผู้ใช้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (ธ.ก.ส. Call Center) หมายเลข 0 2555 0555 และหมายเลข 1593 รวมทั้งการติดต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งได้รับผลกระทบมาจากสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมติดต่อใช้บริการจากธนาคาร รวมถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการในยุคดิจิทัล (Digital Economy) และคาดการณ์ว่าจะมีปริมาณผู้ใช้บริการเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต ซึ่งปัจจุบันระบบการให้บริการยังไม่ตอบสนองต่อการแสดงข้อมูลทั้งระบบแบบครบวงจรสำหรับผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที

เพื่อให้ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าที่ครอบคลุมช่องทางการติดต่อในรูปแบบ Voice และ Non Voice ทดแทนระบบงานเดิม สามารถบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกมิติ สนับสนุนธุรกิจหลักของธนาคารให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ และสามารถแข่งขันได้ จึงมีแนวคิดในการจัดทำโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบรับสาย ธ.ก.ส. Call Center เครื่องมือสนับสนุนการบริหารจัดการเสียงลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ และ Social Media พร้อมเทคโนโลยี AI-Chatbot ในการให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร จากผู้ให้บริการมืออาชีพภายนอกในการออกแบบกระบวนการทำงานและพัฒนา รวมถึงระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและการบริหารจัดการข้อมูลการติดต่อของลูกค้า การส่งต่อเรื่องช่วยเหลือ / ร้องเรียน ะหว่างกันได้มีประสิทธิภาพ โดยมี Feature และ Function การทำงานที่มีรูปแบบอัตโนมัติและทันสมัยมากขึ้น สามารถรองรับการให้บริการลูกค้าและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในยุค Digital ทั้งรูปแบบการทำงานบน Web Browser, E-mail และ Application ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น Smart Phone, Tablet เป็นต้น เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้า สร้างความพึงพอใจและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยที่ ธ.ก.ส. สามารถตรวจสอบควบคุมคุณภาพการทำงานในทุกจุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้ธนาคารมีระบบงานการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่ได้มาตรฐาน สามารถรองรับภารกิจธนาคารในการติดต่อให้บริการลูกค้าทั้งในปัจจุบัน และรองรับการขยายภารกิจงานธนาคารในอนาคต

2.2 เพื่อให้ธนาคารมีเครื่องมือในการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทางออนไลน์ Social Media สามารถตอบสนองได้อย่างทันทั่วถึงที่ นำมาบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลการติดต่อของลูกค้าร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

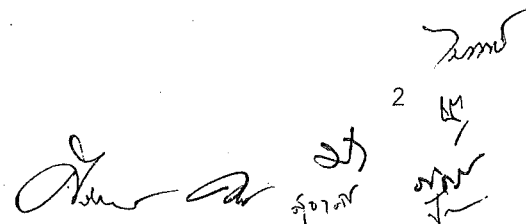
Handwritten signatures and stamps of various officials and departments, including the name "วิมล" and "กรม".

2.3 เพื่อให้ธนาคารมีระบบงานที่สามารถทำงานลักษณะ Omni Channel โดยมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าในแต่ละช่องทางการสื่อสารทั้งออนไลน์และออฟไลน์ได้อย่างไร้รอยต่อ เพื่อสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าสู่การเป็น Contact Center (Voice & Non Voice)

3. ข้อกำหนดทั่วไป

ข้อความต่างๆ จะมีความหมายตามคำอธิบาย ดังต่อไปนี้

“ธ.ก.ส.”	หมายถึง	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งรวมถึงพนักงาน ธ.ก.ส. และบุคคลภายนอกที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในนามของ ธ.ก.ส.
“ผู้ยื่นข้อเสนอ”	หมายถึง	ผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ ธ.ก.ส. กำหนด และมีความประสงค์ยื่นข้อเสนอโครงการฯ
“เอกสาร TOR”	หมายถึง	เอกสารข้อกำหนดในการเสนอราคา (Terms of Reference: TOR) ซึ่งระบุถึงความต้องการทางด้านเทคนิค คุณลักษณะเฉพาะ (Specifications) ขององค์ประกอบหลักในสถาปัตยกรรมระบบ รวมถึงความต้องการระบบในด้านต่างๆ ตามที่ ธ.ก.ส. กำหนดไว้ของโครงการจัดการระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ภายใต้โครงการเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการให้บริการลูกค้าแบบ Customer Single View
“ข้อเสนอราคา”	หมายถึง	เอกสารในการเสนอราคาซึ่งทำครบสมบูรณ์ตามเกณฑ์และเวลาที่ ธ.ก.ส. กำหนด
“ราคาที่เสนอ”	หมายถึง	ราคาที่เสนอต่อ ธ.ก.ส. ต้องครอบคลุมค่าใช้จ่ายตามรายละเอียด ขอบเขตการดำเนินงานทั้งหมดที่ปรากฏตามเอกสาร TOR โดยคิดราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากร ค่าติดตั้ง ค่าขนส่ง และ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงจนกระทั่งส่งมอบให้ ธ.ก.ส. ใช้งานได้
“ผู้ให้เข้าบริการ”	หมายถึง	ผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านกระบวนการเสนอราคาและได้รับการคัดเลือกจาก ธ.ก.ส.
“ระบบ VOC”	หมายถึง	ระบบงาน Voice of Customer ถูกคิดค้นและพัฒนาโดยธนาคาร ใช้ในการรับฟังและรวบรวมเสียงและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (Case Management) เช่น การสอบถามข้อมูล ข้อคิดเห็นเสนอแนะ ความต้องการช่วยเหลือ เรื่องร้องเรียน เป็นต้น จากทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ธนาคารกำหนดทั้งออนไลน์และออฟไลน์ โดยระบบสามารถจำแนกประเภทของข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ส่งต่อเรื่องไปยังสาขาส่งงานของธนาคาร มีระบบการแจ้งเตือน ระบบการติดตามเรื่อง การยุติเรื่อง สรุปผลและออกรายงาน
“ระบบ Call Center”	หมายถึง	ระบบการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่มีความต้องการด้านเทคนิคของระบบตามข้อ 5.4 – 5.15
“ระบบ Social Monitoring Tools”	หมายถึง	ระบบที่มีเครื่องมือบริหารจัดการเสียงบนสื่อสังคมออนไลน์ และช่องทางออนไลน์ของธนาคารที่มีความต้องการด้านเทคนิคของระบบตามข้อ 5.16 – 5.18



“CRM Call Center”	หมายถึง	ระบบที่รวบรวมข้อมูลของลูกค้าและกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้าได้ติดต่อผ่านช่องทาง Voice และ Non Voice เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยไม่ต้องขอข้อมูลซ้ำจากลูกค้า
-------------------	---------	---

4. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

4.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

4.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

4.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

4.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว

เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

4.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ถูกทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

4.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

4.7 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นนิติบุคคลที่ได้จดทะเบียนในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจการเกี่ยวกับพัสดุในการจัดหาคำสั่งซื้อ

4.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ อ.ก.ส. หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวาง การแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการจัดหาคำสั่งซื้อ

4.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

4.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานด้านการบริหารจัดการระบบ Call Center มีมูลค่าไม่น้อยกว่า 20 ล้านบาทต่อหนึ่งสัญญา ภายในประเทศไทยหรือภายนอกประเทศ โดยให้แนบเอกสารมาแสดงพร้อมการยื่นเอกสารเสนอราคา ดังนี้

4.10.1 หนังสือรับรองผลงานจากหน่วยงานของราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน

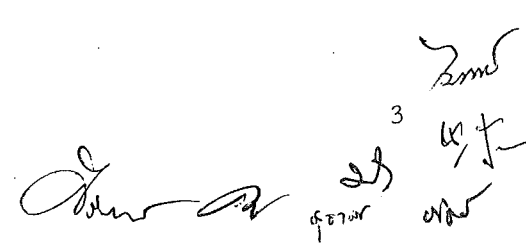
4.10.2 สำเนาหนังสือสัญญาจากหน่วยงานของราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน โดยต้องนำ

หลักฐานการตรวจรับงานงวดสุดท้ายหรือการชำระเงินงวดสุดท้ายมาแสดงประกอบด้วย

4.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นนิติบุคคล หรือกิจการร่วมค้า โดยมีคุณสมบัติดังนี้

4.11.1 กรณีเป็นนิติบุคคล คือ บริษัท จำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคล ที่มีวัตถุประสงค์เป็นผู้ให้บริการ Cloud Services หรือประกอบธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การขายหรือการให้เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) หรือ โปรแกรม (Software) เป็นต้น เป็นผู้พัฒนาหรือติดตั้ง ระบบคอมพิวเตอร์ โดยมีหลักฐานการจดทะเบียนในประเทศไทยถูกต้องตามกฎหมายและต้องไม่เป็นคนต่างด้าว ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว (ตลอดอายุสัญญา)

4.11.2 กรณีกิจการร่วมค้าที่มีวัตถุประสงค์เป็นผู้พัฒนา หรือติดตั้ง หรือผู้ผลิตและ/หรือผู้จำหน่าย หรือเป็นผู้แทนจำหน่าย Software และ/หรือ Hardware และต้องมีการกำหนดผู้ยื่นข้อเสนอหลัก (Lead Company) ที่ไม่เป็นคนต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว (ตลอดอายุสัญญา) และให้แสดงเอกสารบันทึกข้อตกลงร่วมกัน กรณีบันทึกข้อตกลงดังกล่าวจัดทำเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ต้องแนบฉบับแปลเป็นภาษาไทยมาให้ด้วย



 3

4.12 ผู้ยื่นข้อเสนอที่เสนอราคาในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

“กิจการร่วมค้า” หมายความว่า กิจการที่มีข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะดำเนินการร่วมกันเป็นทางการค้าหรือหากำไรระหว่างบริษัทกับบริษัท บริษัทกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือระหว่างบริษัทและ/หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มีใช่นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคลอื่น หรือนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ โดยข้อตกลงนั้นอาจกำหนดให้มีผู้เข้าร่วมค้าหลักก็ได้

4.12.1 กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย และต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอสำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในหนังสือเชิญชวน

4.12.2 การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจ ให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

4.13 ผู้ยื่นข้อเสนอ ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

4.13.1 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า 1 ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่ผ่านการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก 1 ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ

4.13.2 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีกิจการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ โดยมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน 60 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 150 ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า 20 ล้านบาท

4.13.3 กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ 1 ใน 4 ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง (สินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศหรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรองหรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นเสนอนับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน 90 วัน)

4.13.4 กรณีตามข้อ 4.13.1 – 4.13.3 ยกเว้นสำหรับกรณีดังต่อไปนี้

4.13.4.1 ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ

4.13.4.2 นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตาม

พระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2561

4.14 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือบริษัทสาขาประจำประเทศไทย หรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย หรือผู้ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือบริษัทสาขาประจำประเทศไทย หรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย ให้เป็นตัวแทนจำหน่ายสำหรับโครงการนี้ โดยต้องมีเอกสาร ดังนี้

ร.ค.

น.

ว.ช.

4.14.1 กรณีเป็นบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือบริษัทสาขาประจำประเทศไทย ต้องมีหนังสือรับรองของบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือบริษัทสาขาประจำประเทศไทย สำหรับโครงการนี้ โดยหนังสือรับรองต้องออกไม่เกิน 90 วัน นับจากวันที่ลงนามในหนังสือรับรองจนถึงวันที่ยื่นเอกสารเสนอราคา

4.14.2 กรณีเป็นตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย ต้องมีหนังสือแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทยจากบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ สำหรับโครงการนี้ และหนังสือรับรองว่ายังคงเป็นตัวแทนจำหน่าย โดยหนังสือรับรองต้องออกไม่เกิน 90 วัน นับจากวันที่ลงนามในหนังสือรับรองจนถึงวันที่ยื่นเอกสารเสนอราคา

4.14.3 กรณีเป็นผู้ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือบริษัทสาขาประจำประเทศไทย ต้องมีหนังสือแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายสำหรับโครงการนี้ จากบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือบริษัทสาขาประจำประเทศไทย ซึ่งออกให้ไม่เกิน 90 วัน นับจากวันที่ลงนามในหนังสือรับรองจนถึงวันที่ยื่นเอกสารเสนอราคา

4.14.4 กรณีเป็นผู้ได้รับการแต่งตั้งจากตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย ต้องมีหนังสือแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายสำหรับโครงการนี้ จากตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย ซึ่งออกให้ไม่เกิน 90 วัน นับจากวันที่ลงนามในหนังสือแต่งตั้ง จนถึงวันที่ยื่นเอกสารเสนอราคา และเอกสารของตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทยตามข้อ 4.14.2

5 คุณลักษณะของงาน

5.1 ความต้องการทั่วไป

ธ.ก.ส. มีความประสงค์ที่จะเช่าใช้บริการระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร และพร้อมบริการดูแลระบบตลอด 24 ชั่วโมง ติดตั้งใช้งานเป็นระยะเวลา 5 ปี (60 เดือน) นับจากวันเปิดใช้งาน ทั้งนี้ จะจ่ายค่าเช่าใช้บริการตามระยะเวลาที่ใช้งานจริง

5.1.1 ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools ที่นำเสนอจะต้องมีการติดตั้งใช้งาน หรือให้บริการในประเทศ หรือต่างประเทศแล้ว โดยแสดงหลักฐานการติดตั้งและรูปแบบการติดตั้งใช้งานหรือให้บริการที่จะนำมาใช้กับ ธ.ก.ส มาพร้อมกับการยื่นเอกสารเสนอราคา

5.1.2 ระบบ Call Center ที่จะเช่าใช้บริการในโครงการนี้ ต้องเป็นระบบที่ได้มาตรฐานการยอมรับระดับสากล ติดอันดับอยู่ในกลุ่ม Gartner Magic Quadrant สำหรับ Gartner Magic Quadrant for Contact Center as a Service (CCaaS) หรือ Gartner Magic Quadrant for Unified Communication as a Service, Worldwide (UCaaS) ในปีล่าสุด

5.1.3 ระบบ Call Center ที่พัฒนาขึ้นสำหรับ ธ.ก.ส. ต้องเหมาะสมกับลักษณะการใช้งานของ ธ.ก.ส. โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้คำปรึกษาและร่วมวางแผนในการออกแบบและพัฒนาระบบ เพื่อมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ประกอบด้วย ปัญหาลูกค้าไม่สามารถโทรศัพท์ติดต่อเลขหมาย 0 2555 0555 ปัญหาปริมาณสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandoned Call) ปัญหาลูกค้าได้รับผลการตรวจสอบที่ล่าช้า รวมถึงการนำเครื่องมือช่วยให้ลูกค้าสามารถบริการตนเอง (Self Service) ได้

5.1.4 มีลักษณะการใช้งานแบบ Web-Based Application ที่สามารถใช้งานผ่าน Browser อย่างน้อย คือ Microsoft Edge, Google Chrome และระบบต้องมี API (Application Programming Interface) ที่สามารถรองรับการเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ ของ ธ.ก.ส. และสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

5.1.5 สามารถให้ลูกค้าทำรายการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Consent) และเชื่อมต่อการทำงานของระบบ Consent management system ของธนาคาร

5.1.6 ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools ที่นำเสนอต้องรองรับตามข้อบังคับของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

5

ผู้ขาย

ผู้ซื้อ

ธ.ก.ส.

5.1.7 ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools ที่นำเสนอต้องรองรับการ
จัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เป็นไปตามข้อบังคับของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้ตลอดระยะเวลา
เวลาที่ให้เข้าใช้บริการ

5.1.8 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องออกแบบพัฒนาระบบงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center)
สนับสนุนกระบวนการสู่การเป็น Contact Center (Voice & Non Voice) ทุกช่องทาง เชื่อมต่อการทำงานของ
ระบบ CRM Call Center และเครื่องมือในการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทางออนไลน์ต่างๆ (Social
Monitoring Tools) เพื่อรับและส่งข้อมูล (Case Management) ไปยังระบบ Voice of Customer : VOC
ของธนาคาร

5.1.9 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีศูนย์บริการ (Contact Center หรือ Call Center หรือ Helpdesk)
ที่ให้บริการด้วยภาษาไทย ทุกวัน ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง (7 วัน x 24 ชั่วโมง) เพื่อสนับสนุน ธ.ก.ส. ในการสอบถาม
ปัญหาจากการเข้าใช้บริการระบบต่างๆ

5.1.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดหาให้มีศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองหรือระบบคอมพิวเตอร์สำรอง (Backup
Site) สำหรับรองรับระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร กรณีเกิดเหตุ
ฉุกเฉิน

5.1.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีการรับประกันความสามารถในการให้บริการ (Service Level
Agreement: SLA ให้ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจรที่นำเสนอ
สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องในแต่ละเดือนได้ถึงร้อยละ 99.90 ต่อเดือนต่อระบบ หรือ Downtime รวมทั้งเดือนไม่เกิน
1 ชั่วโมงต่อเดือนต่อระบบ ทั้งนี้ ไม่รวมการหยุดให้บริการตามแผน (Planned Downtime) การกู้คืนระบบงาน
กรณีฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Disaster Recovery Plan)

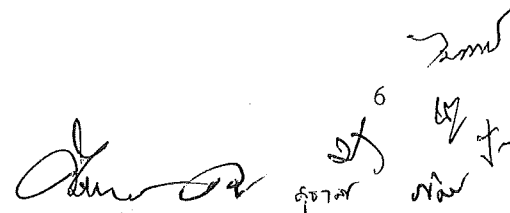
5.1.12 ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถให้บริการระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools
แบบครบวงจร ดังนี้

5.1.12.1 ระบบ Call Center เป็นการติดตั้งแบบ On-Premise หรือติดตั้งแบบ
Public Cloud กรณีที่เป็นการจัดเก็บ Sensitive Data จะต้องติดตั้งแบบ On-Premise และกรณีที่ เป็น Public
Cloud จะต้องสามารถยกพื้นที่สำหรับการจัดเก็บข้อมูล (Tenant) ให้ ธ.ก.ส. เข้าถึงข้อมูล จัดการ ข้อมูล และ
กำหนดสิทธิการใช้งานได้แต่เพียงผู้เดียว โดยให้เก็บข้อมูลสำคัญหรือข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น โดยผู้ยื่น
ข้อเสนอเป็นผู้จัดการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร้อมอุปกรณ์สำหรับการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าว (อุปกรณ์ที่นำมาติดตั้ง
ใช้กับระบบธนาคารต้องเป็นอุปกรณ์ใหม่ที่ยังไม่เคยผ่านการใช้งานมาก่อน และไม่เป็นอุปกรณ์ที่ถูกนำมาปรับปรุง
สภาพใหม่)

5.1.12.2 ระบบ Social Monitoring Tools เป็นการติดตั้งแบบ Public Cloud จะต้อง
สามารถยกพื้นที่สำหรับการจัดเก็บข้อมูล (Tenant) ให้ ธ.ก.ส. เข้าถึงข้อมูล จัดการข้อมูล และกำหนดสิทธิการใช้งาน
ใช้งานได้แต่เพียงผู้เดียว โดยให้เก็บข้อมูลสำคัญหรือข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น โดยผู้ยื่นข้อเสนอเป็น
ผู้จัดการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร้อมอุปกรณ์สำหรับการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าว

5.1.13 ในกรณีให้เข้าใช้บริการแบบติดตั้งบน Cloud ต้องเสนอเอกสารหลักฐานการรับรอง
มาตรฐานสากลที่ได้รับของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ Cloud Services นับจากวันที่ได้รับการรับรอง และยังคง
ได้รับการรับรองต่อเนื่อง จนถึงวันยื่นเอกสารเสนอราคา โดยต้องมีมาตรฐานอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

5.1.13.1 มาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2011 Cloud Service Management (การ
ควบคุมคุณภาพการให้บริการ) หรือ มาตรฐานสากล ISO 22301:2012 (การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ) หรือ
มาตรฐานสากล TIA-942 (Telecommunications Infrastructure Standard for DATA Center) ระดับ Tier 3
เป็นอย่างน้อย



5.1.13.2 มาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013 (การรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศ) ของ Cloud Services ทั้งระบบ

5.1.13.3 มาตรฐาน ISO/IEC 27017:2015 หรือ มาตรฐาน ISO/IEC 27018:2014 หรือ มาตรฐาน CSA STAR (The Cloud Security Alliance (CSA) Security Trust & Assurance Registry)

5.1.14 ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการระบบ Cloud Service ที่ได้รับมาตรฐานสากลตาม ข้อ 5.1.13 โดยผู้ให้บริการระบบ Cloud Service มีศูนย์ข้อมูลที่ตั้งอยู่ในหลายประเทศ หรือ มีศูนย์ข้อมูลที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยไม่น้อยกว่า 2 แห่ง และต้องระบุสถานที่ตั้งของทั้งศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (Data Center - DC) และ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง (Disaster Recovery - DR) ในกรณีที่ระบบ Call Center ติดตั้งแบบ Public Cloud การสื่อสารผ่านเสียงต้องมีคุณภาพดีเยี่ยม (Quality of Voice) การส่งสัญญาณเสียงเป็นแบบ Real Time ไม่มีเสียงสะท้อน หรือ Delay

5.1.15 หากผู้ยื่นข้อเสนอให้บริการผ่าน Cloud Service กรณีเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลขึ้น (Data Breach) อันเนื่องมาจากความบกพร่องของการให้บริการระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ในส่วนที่ทำงานบนระบบ Cloud Service และเกิดค่าเสียหายจากการที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเรียกร้องสิทธิที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลขึ้น ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบค่าเสียหายตามความจริงที่เกิดขึ้น เว้นแต่เหตุการณ์ละเมิดดังกล่าวจะเกิดจาก ธ.ก.ส.

5.1.16 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดเตรียม ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools และให้ ธ.ก.ส. เพื่อทำการทดสอบ โดยต้องแยกออกจากระบบงานหลักที่ให้บริการ (Production)

5.1.17 ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools และโปรแกรมคอมพิวเตอร์สนับสนุนที่นำเสนอ จะต้องไม่มีการเขียนโปรแกรมแอบแฝง (Trojan Code) หรือโปรแกรมอื่นใด ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อเสียหายแก่ ธ.ก.ส. โดยจะต้องมีหนังสือรับรองจากผู้ยื่นข้อเสนอ หากฝ่าฝืนผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

5.1.18 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบดูแล บำรุงรักษาระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ และระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools ให้พร้อมใช้งานได้ตลอดอายุสัญญา

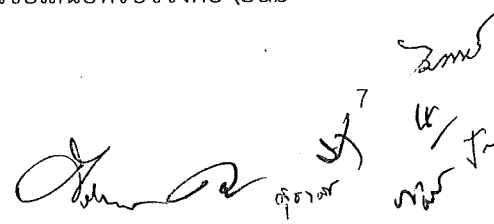
5.1.19 ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools ที่นำเสนอต้องรองรับการทำงานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ Tablet

5.1.20 ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools ที่นำเสนอสามารถรองรับมาตรฐานการเข้ารหัส (Encrypted Data) และในการรับส่งข้อมูล (Transit) ที่เชื่อถือได้และเป็นมาตรฐานสากลอย่างน้อย ได้แก่ Advanced Encryption Standard (AES) และ Triple Data Encryption Standard (Triple DES - 3DES)

5.1.21 ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools ที่นำเสนอสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงานต่างๆ ของธนาคาร ผ่าน API ตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนดอย่างน้อย ได้แก่ SOAP (Simple Object Access Protocol) และ Restful API ทั้งนี้ กรณีที่ใช้มาตรฐานอื่น ต้องทำข้อตกลงร่วมกับ ธ.ก.ส. ก่อนดำเนินการ

5.1.22 ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools ที่นำเสนอต้องมี Audit Log ที่เก็บบันทึกรายการผู้ใช้งานเพื่อใช้ในการตรวจสอบภายหลังได้

5.1.23 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยินยอมให้ ธ.ก.ส. หรือหน่วยงานที่กำกับ ควบคุม ดูแล ธ.ก.ส. สามารถเข้าตรวจสอบการให้บริการและเรียกดูข้อมูลเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งด้านความปลอดภัย (Security) ความถูกต้อง เชื่อถือได้ (Integrity) และความพร้อมใช้ (Availability) ของระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools ที่ให้บริการแบบครบวงจร ซึ่งรวมถึงเข้าตรวจสอบและเรียกดูข้อมูลจากผู้ยื่นข้อเสนอที่รับช่วงต่อ (Sub-Contract) ด้วย

 7
ตุลาคม
ค.ส.ค.

5.1.24 ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจรที่เสนอ ต้องมีความสามารถและขนาดเพียงพอสำหรับการประมวลผลระบบงานที่รองรับคุณลักษณะเฉพาะของระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ในระยะเวลา 5 ปี (60 เดือน) นับจากวันเปิดใช้งาน

5.1.25 กรณีในระหว่างดำเนินการมีการพัฒนา API ในระบบของธนาคาร ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารประกอบการพัฒนา พร้อม Source Code ทั้งหมด โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ระบบสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการนี้ และต้องเป็นกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิ หรือลิขสิทธิ์ของ ๕.ก.ส. หากมีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ดังกล่าว ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการให้ข้อโต้แย้งดังกล่าวระงับสิ้นไปโดยเร็ว โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น

5.1.26 ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ให้เช่า หรือระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ที่ให้บริการต้องสามารถรักษาความปลอดภัยและความลับ (Security) ความถูกต้องเชื่อถือได้ (Integrity) และความพร้อมใช้ (Availability) ของระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจรที่ให้เช่าให้บริการตามนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของ ๕.ก.ส. ตลอดระยะเวลาที่ให้เช่าใช้บริการ

5.1.27 ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ที่ให้บริการต้องสามารถกำหนดระยะเวลาของเวลาที่ไมใช้งาน (Timeout) เมื่อ Session ของผู้ใช้งานไม่มีการใช้งาน

5.1.28 ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ต้องมีการสำรองและกักเก็บข้อมูล (Archive Data และ/หรือ Backup Data) ตลอดระยะเวลาที่ให้เช่าใช้บริการ

5.1.29 ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ต้องสามารถเก็บและส่งข้อมูลที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cybersecurity Logs) และข้อมูลการจราจรของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Traffic Logs) ให้กับระบบ SIEM (Security Information and Event Management) ของ ๕.ก.ส. ได้ตลอด ระยะเวลาที่ให้เช่าใช้บริการ

5.1.30 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการให้ ๕.ก.ส. มีสิทธิในการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ทั้งหมดอย่างเพียงพอตามที่ ๕.ก.ส. จำเป็นต้องใช้งานตามขอบเขตงาน และผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องรับผิดชอบกรณีที่มีการกล่าวหาฟ้องร้อง หรือเรียกค่าเสียหายใดๆ จากเจ้าของลิขสิทธิ์หรือสิทธิบัตรนั้น

5.1.31 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องปรับแต่งค่าความปลอดภัยของระบบ (Hardening) ตาม Security Baseline ของ ๕.ก.ส. ให้รัดกุมปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้มีช่องโหว่จากการถูกเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และ ส่งรายงานพร้อมชุดติดตั้งให้กับ ๕.ก.ส. หากเป็นระบบงานหรืออุปกรณ์ใหม่ที่ ๕.ก.ส. ยังไม่ได้กำหนดค่ามาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Baseline) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องปรับแต่งค่าความปลอดภัย (Hardening) ตามมาตรฐานที่มีความน่าเชื่อถือ และจัดทำคู่มือให้ ๕.ก.ส.

5.1.32 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการด้านความปลอดภัยและความลับของข้อมูล โดยกำหนดให้ ๕.ก.ส. เป็นเจ้าของข้อมูลแต่เพียงผู้เดียว และผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่เข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลหรือเอกสารใดๆ โดยเด็ดขาด

5.1.33 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับ ๕.ก.ส. และข้อมูลที่ได้รับจาก ๕.ก.ส. ไว้เป็นความลับ ทั้งในระหว่างระยะเวลาสัญญาเช่าใช้บริการและหลังจากสิ้นสุดการเช่าใช้บริการ โดยต้องยินยอมลงนามในสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลของ ๕.ก.ส.

5.1.34 กรณีที่สิ้นสุดสัญญาหรือ ๕.ก.ส. ขอยกเลิกสัญญา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการ ดังนี้

5.1.34.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการจัดทำแผนร่วมกับ ๕.ก.ส. พร้อมทั้งการย้ายข้อมูลมาที่ ๕.ก.ส. หรือย้ายไปที่ผู้ให้บริการรายอื่นที่ ๕.ก.ส. อนุมัติ ให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วัน หลังจากได้รับหนังสือแจ้งจาก ๕.ก.ส. โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

8
ศ.พ.ท.
พร
ชว

5.1.34.2 หลังจากย้ายข้อมูลแล้วเสร็จ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องทำลายข้อมูลแบบกู้คืนไม่ได้ ภายใน 30 วัน หลังจากได้รับหนังสือแจ้งจาก ธ.ก.ส. โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

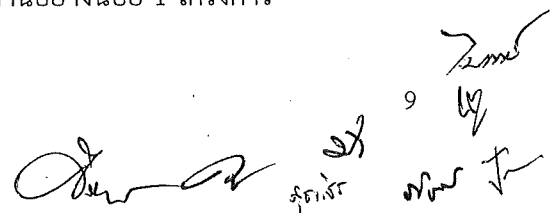
ทั้งนี้ อุปกรณ์ Hardware, Software และทรัพย์สินทางปัญญาใดๆ ที่นำมาใช้ในโครงการนี้ต้องเป็น ลิขสิทธิ์หรือสิทธิบัตรที่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือต้องไม่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น ในกรณีที่มี ผู้กล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องใดๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญาเกี่ยวกับระบบ ดังกล่าว ผู้ยื่นข้อเสนอต้องชำระค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายใดๆ แทน ธ.ก.ส. ทั้งสิ้น

ดังนั้น ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเปรียบเทียบรายละเอียดทั้งหมด ตามรายละเอียดที่ได้รับระบุไว้ในข้อกำหนดใน รูปแบบตารางรายชื่อทุกข้อ และสำหรับข้อเสนอทางเทคนิค ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเปรียบเทียบระหว่าง ความต้องการ ด้านเทคนิค (Technical Requirement) ของ ธ.ก.ส. และข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอเป็นรายชื่อ (Statement of Compliance) อย่างชัดเจน โดยต้องระบุอย่างละเอียดในตารางเปรียบเทียบด้วย โดยแต่ละข้อต้องอ้างอิงถึงเอกสาร ว่าอยู่ในหน้าใด รายการใดของเอกสารที่เสนอมานั้น ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องขีดเส้นใต้หรือระบายสี หรือทำเครื่องหมาย ให้ชัดเจน พร้อมเขียนหัวข้อกำกับในเอกสารอ้างอิงไว้ให้สอดคล้องกับหัวข้อ และหากรายละเอียดอื่นใดที่เห็นว่าเป็น ส่วนสำคัญซึ่งแตกต่างไปจากที่กำหนดของ ธ.ก.ส. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องอธิบาย พร้อมเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียหรือความ จำเป็นให้ชัดเจน หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่ทำตามข้อกำหนดนี้ ธ.ก.ส. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่น ข้อเสนอ

5.1.35 คุณสมบัติบุคลากรของผู้ยื่นข้อเสนอ

5.1.35.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอบุคลากรที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

- 1) ผู้จัดการโครงการ จำนวน 1 คน มีประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 10 ปี วุฒิการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้องระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และต้องมีผลงานการเป็นผู้บริหารจัดการ โครงการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดขอบเขตของงาน อย่างน้อย 1 โครงการ
- 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบ Call Center จำนวน 1 คน มีประสบการณ์ ด้านระบบงาน Call Center ไม่ต่ำกว่า 10 ปี วุฒิการศึกษาด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้องระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และมีผลงานอย่างน้อย 1 โครงการ
- 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบ Social Monitoring Tools และระบบ โต้ตอบบทสนทนาผ่านช่องทางออนไลน์ (Live Chat) จำนวน 1 คน มีประสบการณ์ด้านระบบ Social Monitoring Tools ไม่ต่ำกว่า 5 ปี วุฒิการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้องระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า และมีผลงานอย่างน้อย 1 โครงการ
- 4) ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบตอบรับอัตโนมัติบนสื่อออนไลน์ (AI-Chatbot) จำนวน 1 คน มีประสบการณ์ด้านระบบตอบรับ อัตโนมัติบนสื่อออนไลน์ (AI-Chatbot) ไม่ต่ำกว่า 1 ปี วุฒิการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้องระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า และมีผลงานอย่างน้อย 1 โครงการ


9

5.1.35.2 ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถเสนอบุคลากรอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากบุคลากรที่กำหนดในข้อ 5.1.35.1 ที่ผู้ยื่นข้อเสนอเห็นว่าจำเป็นต้องใช้ในโครงการฯ เช่น หัวหน้าโครงการ ผู้ประสานงานโครงการ เป็นต้น ทั้งนี้ บุคลากรอื่นที่เสนอเพิ่มเติมนอกเหนือจากบุคลากรที่กำหนดในข้อ 5.1.35.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่นำมาคิดค่าตอบแทนบุคลากร และไม่คิดค่าใช้จ่ายอื่นใดในโครงการฯ

5.1.35.3 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอรายชื่อบุคลากรดังกล่าวพร้อมแนบเอกสารหลักฐานดังนี้

- 1) ประวัติส่วนบุคคล และประสบการณ์ พร้อมลงนามรับรองความถูกต้อง
- 2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมลงนามรับรองสำเนา
- 3) สำเนาวุฒิการศึกษา ประกาศนียบัตร หรือหนังสือรับรอง (Certification) พร้อมลงนามรับรองสำเนา

5.1.35.4 หากบุคลากรที่มีรายชื่อตามที่ได้เสนอไว้แล้วตามข้อ 5.1.35.1 และข้อ 5.1.35.2 ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องส่งบุคลากรให้มาปฏิบัติทดแทนชั่วคราวทันที หรือจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงบุคลากรระหว่างปฏิบัติงาน หรือเพิ่มเติมบุคลากรเพื่อปฏิบัติงาน ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอบุคลากรที่จะเปลี่ยนแปลง โดยมีคุณสมบัติเท่าเทียมกัน หรือมากกว่า เพื่อให้ ธ.ก.ส. พิจารณาเห็นชอบ อย่างน้อย 7 วัน ก่อนการปฏิบัติงาน

5.1.36 รูปแบบการให้คำปรึกษา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องสามารถให้คำปรึกษา แนะนำทั้งในรูปแบบออนไลน์ (Online ผ่านการประชุมทางวิดีโอทัศน์ หรือ Video Conference) และในรูปแบบออนไซต์ (Onsite) ณ ธ.ก.ส. อาคารประชาชนชั้น หรือสถานที่ที่ ธ.ก.ส. กำหนด ซึ่งจะมีการแจ้งล่วงหน้า

5.2 ขอบเขตของงาน

5.2.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้บริการเข้าใช้ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร พร้อมบริการดูแลระบบตลอด 24 ชั่วโมง เป็นระยะเวลา 5 ปี (60 เดือน) นับจากวันเปิดใช้งาน

5.2.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดหาระบบ Call Center เพื่อให้บริการลูกค้าภายนอก ลูกค้าภายใน และเครือข่ายพันธมิตร โดยมีรายละเอียดตามข้อ 5.4 ถึงข้อ 5.15 และมีรายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

5.2.2.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการโอนย้ายฐานข้อมูล และข้อมูลทั้งหมด (Data Migration) ที่จัดเก็บอยู่บนระบบ i-Mind (CRM Call Center ปัจจุบัน) ไปยังระบบจัดเก็บข้อมูลชุดใหม่ที่เสนอในโครงการฯ พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่นๆ ได้ตามที่ธนาคารกำหนด โดยทำหน้าที่วางแผน ดำเนินการโอนย้าย ทดสอบประสิทธิภาพต่างๆ และตรวจสอบผลของการโอนย้ายข้อมูลร่วมกับพนักงานของ ธ.ก.ส. และพร้อมให้บริการ (Go Live) กรณีอุปกรณ์หรือส่วนประกอบต่างๆ ที่เสนอในโครงการนี้ ไม่เพียงพอต่อการโอนย้ายข้อมูลจากระบบจัดเก็บข้อมูลชุดปัจจุบันไปยังระบบจัดเก็บข้อมูลชุดใหม่

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดเตรียมอุปกรณ์หรือส่วนประกอบต่างๆ เพิ่มเติม โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายจาก ธ.ก.ส. ทั้งนี้ ระหว่างการโอนย้ายข้อมูล ระบบต้องสามารถทำงานการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

5.2.2.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการโอนย้ายฐานข้อมูล หรือ ดูแลข้อมูลเพื่อให้สามารถค้นหาไฟล์เสียงย้อนหลังในระบบ RedBox (Voice Recording ปัจจุบัน) ได้ครบตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อมูลการใช้งานถึงวันที่ 8 พฤษภาคม 2566

Server	OS	Data Service	vDisk(GB)	vCPU	vRAM	ใช้งานไปแล้ว
Billing (ไม่ต้องโอนย้ายข้อมูล)	Microsoft Windows		C: 80 GB	4	4	52.5 GB
Web Service	Microsoft Windows		C: 80 GB	4	16	43.0 GB
MSSQL Server	Microsoft Windows	Microsoft SQL	C: 80 GB D: 500 GB	6	32	62.8 GB 130 GB
i-Mind Application Server	Microsoft Windows		C: 80 GB	8	16	61.3 GB
i-Mind Portal Server	Microsoft Windows		C: 80 GB	6	16	63.4 GB
Rightfax Server (ไม่ต้องโอนย้ายข้อมูล)	Microsoft Windows		C: 80 GB D : 300	4	16	34.8 GB 113 GB
RedBox Voice Recorder (เฉพาะ DC)	Microsoft Windows		C: 80 GB D: 2,000 GB	4	6	22.8 GB 2,000.0 GB
Redbox Quantify (Database App) (เฉพาะ DC)	Microsoft Windows		C: 55 GB D: 24 GB	4	16	34.8 GB 0.4 GB
หมายเหตุ : ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่ติดต่อเข้ามายัง Call Center มีใบงานสะสม จำนวน 3,064,254 ใบงาน						

5.2.2.3 ระบบ Call Center สามารถรับสายของลูกค้าจากระบบโทรศัพท์พื้นฐาน ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ และรองรับการทำงานระบบการสื่อสารทางเสียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือโครงข่ายอื่นๆ ที่ใช้อินเทอร์เน็ต (Voice Over Internet Protocol - VoIP) โดยเชื่อมโยงการทำงานไปยัง Platform บริการต่างๆ ได้ เช่น Line, Website, Mobile Application เป็นต้น

5.2.2.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องทำการปรับแต่งระบบ Call Center ให้สามารถทำงานเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายสื่อสาร ของ ธ.ก.ส. ได้ทุกระบบ พร้อมปรับแต่งคุณภาพของสัญญาณเสียงจนเป็นที่พอใจของ ธ.ก.ส.

5.2.2.5 สามารถเทียบเวลามาตรฐานสากลโดยใช้มาตรฐาน NTP หรือ SNTP ได้

5.2.2.6 ระบบที่นำเสนอทั้งหมดต้องสามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพระบบจะต้องมีการจัดการด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยมีระบบการจัดการสิทธิ์ มีการเข้ารหัสข้อมูลสำคัญ สามารถถอดรหัส เพื่อนำไปใช้ได้ตามที่ธนาคารให้สิทธิ์ (Encryption and Decryption)

5.2.2.7 ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถนำเสนอระบบ Call Center ที่รองรับการทำงานแบบ Multi-Site และรองรับการทำงานจากภายนอก (Remote Extensions / Remote Agents) โดยพนักงานรับเรื่องบริการสามารถเข้าสู่โปรแกรม Call Center (Log in) ได้จากภายนอกสำนักงานตามมาตรฐานความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารได้อย่างดี

5.2.3 ผู้ยื่นข้อเสนอจัดหาเครื่องมือ Social Monitoring Tools โดยมีรายละเอียดตามข้อ 5.16, 5.17 และ ข้อ 5.18

11

5.2.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องสามารถเชื่อมโยงเพื่อรับและส่งข้อมูลระหว่างระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร กับระบบ VOC ของธนาคาร

5.2.5 การกำหนดสิทธิ์การใช้งานของระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.2.5.1 ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์การใช้งาน การบริหารจัดการข้อมูล การเรียกดู และรายงานข้อมูลตามที่ธนาคารกำหนด

5.2.5.2 สามารถรองรับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Authentication) ของ ผู้ใช้งานในระดับ Supervisor และ Agent ได้

5.2.5.3 ระบบสามารถเข้าใช้งานผ่าน User และ Password โดยเชื่อมต่อกับระบบ ที่ธนาคารกำหนด เพื่อแสดง ชื่อ-นามสกุล สังกัด และสิทธิ์การเข้าใช้งาน (Admin / User) ของผู้ใช้งาน

5.2.6 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารแสดงสถาปัตยกรรมของระบบ (EA) และ Logical Diagram ของระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจรที่ให้บริการ พร้อมระบุรายละเอียด ระบบประมวลผล ระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายสื่อสาร Software สนับสนุนต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ของทุก Virtual Machine ระบบความปลอดภัยสารสนเทศและการเชื่อมต่อทั้งหมดจนถึงจุดเชื่อมต่อของ ระบบเครือข่าย ธ.ก.ส. โดยระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ที่ให้บริการ ต้องทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.7 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องพัฒนาและติดตั้งระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร โดยมีกระบวนการอย่างน้อย ดังนี้

5.2.7.1 รวบรวมความต้องการ ออกแบบ และพัฒนาระบบ ให้ครอบคลุมตามความต้องการด้านระบบ และเป็นไปตามเงื่อนไขของ ธ.ก.ส.

5.2.7.2 พัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมของระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร เพื่อเป็นช่องทางเชื่อมต่อกับระบบงานของ ธ.ก.ส. ให้รองรับความต้องการตามที่ ธ.ก.ส. กำหนด

5.2.7.3 กำหนดค่าพารามิเตอร์ และสภาพแวดล้อมในการทำงานของระบบ (Configuration) สำหรับใช้ในระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง การทดสอบ การฝึกอบรม และการใช้งานจริง (Go Live)

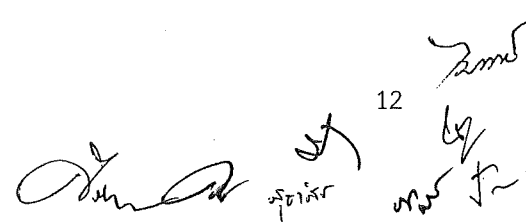
5.2.7.4 ทดสอบระบบงานพร้อมส่งผลการทดสอบ (Test Result) ให้ ธ.ก.ส. พร้อม การส่งมอบสิทธิ์การใช้งาน

5.2.7.5 จัดทำแผนการทดสอบ (Test Plan) พร้อมทั้งเอกสารการทดสอบระบบงาน สำหรับการทดสอบ System Integration Test (SIT) และ User Acceptance Test (UAT) และ Performance Test

5.2.7.6 จัดเตรียม Environment และ Resource สำหรับการทดสอบและให้ คำปรึกษา แนะนำแก้ไขปัญหาระหว่างการทดสอบของ ธ.ก.ส.

5.2.7.7 จัดหาวงจรมือข่าย ติดตั้ง และอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบเครือข่ายสื่อสาร ระหว่างระบบ Call Center และระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ที่ให้ ธ.ก.ส. เข้าใช้บริการกับ ระบบเครือข่ายศูนย์คอมพิวเตอร์ของ ธ.ก.ส. ตามที่ ธ.ก.ส. กำหนด

5.2.7.8 บริหารจัดการข้อผิดพลาดที่พบจากการทดสอบ (Defect Management) ตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหา ระบุสาเหตุข้อผิดพลาดและแนวทางแก้ไข พร้อมจัดลำดับความสำคัญ (Priority) และ ความรุนแรง (Severity) ของข้อผิดพลาดร่วมกับ ธ.ก.ส.



5.2.7.9 บริหารจัดการ และควบคุมการเปลี่ยนแปลง Version ของระบบงาน (Configuration Management) และเอกสารประกอบการพัฒนาระบบงานตลอดโครงการ

5.2.7.10 บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโครงการฯ โดยต้องดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดไว้ในโครงการฯ

5.2.7.11 จัดทำแผนการติดตั้งเพื่อใช้งานจริง (Action Plan) และต้องดำเนินการตามแผนให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมที่จำเป็นต้องมี ประกอบด้วยกิจกรรมอย่างน้อย ดังนี้

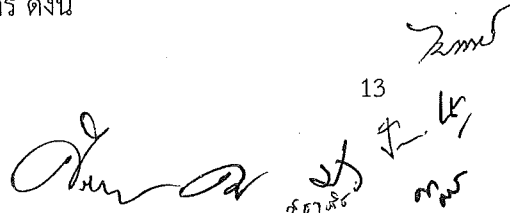
- 1) การเตรียมความพร้อมก่อนการ Go Live ระบบงาน พร้อมเอกสาร Go live Checklist
- 2) กิจกรรมการทดสอบประสิทธิภาพของระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร เพื่อให้สามารถนำไปใช้งานจริงได้
- 3) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และหากพบความเสี่ยงจะต้องทำการปรับปรุงความเสี่ยงให้อยู่ในเกณฑ์ที่ ธ.ก.ส. ยอมรับได้ด้วยกิจกรรมอย่างน้อย ดังนี้
 - ต้องดำเนินการ Hardening
 - ต้องดำเนินการ Vulnerability Assessment Scan และปิดช่องโหว่ที่ตรวจพบ
 - ต้องดำเนินการ Source Code Scanning
 - ต้องดำเนินการทดสอบเจาะระบบ Penetration Test และปิดช่องโหว่ที่ตรวจพบ ก่อนนำไปใช้งานจริง ทั้งนี้ การทดสอบเจาะระบบจะต้องดำเนินการโดยผู้ให้บริการที่เชื่อถือได้ และผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งปวง
- 4) จัดทำแผนฉุกเฉินและกู้คืนระบบ (Disaster Recovery Plan: DRP) และดำเนินการทดสอบตามแผน DRP ตามที่ได้รับแจ้งจาก ธ.ก.ส. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 5) ดำเนินการฝึกอบรมและให้การสนับสนุนเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร สามารถปฏิบัติงาน ปรับเปลี่ยน ปรับปรุงระบบงานได้

5.2.8 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการทดสอบด้านความปลอดภัย และรายงานผลทดสอบ Vulnerability Assessment และ Penetration Test ให้กับ ธ.ก.ส. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และหากพบความเสี่ยงจะต้องทำการรายงานพร้อมเสนอแนวทางการปรับปรุงความเสี่ยงให้อยู่ในเกณฑ์ที่ ธ.ก.ส. ยอมรับได้

5.3 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Hardware and System Software)

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Hardware and System Software) ที่สามารถทำงานร่วมกับระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ที่เสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถและขนาดเพียงพอสำหรับรองรับจำนวนผู้ใช้บริการ ดังนี้

13



- 5.3.1 ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับระบบงานชุด Production
- 5.3.2 ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับระบบงานชุด Disaster Recovery (DR)
- 5.3.3 ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ให้บริการตามข้อ 5.4 ถึงข้อ 5.18 ต้องสามารถรองรับการทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นระยะเวลา 5 ปี (60 เดือน) นับจากวันเปิดใช้งาน
- 5.3.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Hardware and System Software) ที่มีความสามารถและขนาดเพียงพอสำหรับการพัฒนาและทดสอบระบบงานให้กับ ธ.ก.ส.
- 5.3.5 หากระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เสนอ ไม่สามารถทำงาน หรือรองรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ให้กับ ธ.ก.ส. โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ
- 5.3.6 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้บริการระบบบริหารจัดการสำรองกู้คืนข้อมูล และพื้นที่สำหรับจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการ (Archive Data และ/หรือ Backup Data) ของระบบ Call Center และระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร โดยวิเคราะห์จากข้อมูลการใช้งานตามข้อ 5.2.2.1 และข้อ 5.2.2.2 และประเมินการเติบโตในการจัดเก็บให้เพียงพอตลอดอายุสัญญา และต้องสามารถรองรับการทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นระยะเวลา 5 ปี (60 เดือน) นับจากวันเปิดใช้งาน

5.4 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบกระจายสายโทรศัพท์ (Automatic Call Distribution – ACD) โดยต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.4.1 คุณสมบัติทั่วไป สามารถทำงานร่วมกับระบบเชื่อมโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI) ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response – IVR) ระบบบันทึกเสียง (Voice Recording) และระบบตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Management) ทั้งหมด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4.2 คุณสมบัติเฉพาะ สามารถจัดการเรื่องการกระจายสาย (Call Routing) แบบต่างๆ ทั้ง Inbound และ Outbound ตามที่ ธ.ก.ส. กำหนด โดยมีเงื่อนไขอย่างน้อย ดังนี้

- 5.4.2.1 การกระจายไปยัง Agent ที่พร้อมให้บริการอยู่ในระบบเท่านั้น (Logged-in Agent)
- 5.4.2.2 การกระจายสายไปยัง Agent ตาม Skill และ Service Level ที่กำหนด
- 5.4.2.3 การกระจายสายข้ามกลุ่มตามเวลารอสายที่ตั้งไว้ (Over Flow Call)
- 5.4.2.4 การกระจายสายไปยัง Agent ที่อยู่ในสภาวะว่างนานที่สุด (Most Idle) ได้
- 5.4.2.5 การกระจายสายตาม IVR Customer Segmentation
- 5.4.2.6 การกระจายสายตามลำดับความสำคัญ (Set Priority for VIP Callers)
- 5.4.2.7 การกระจายสายด้วยการโอนสายไปยัง Agent คนเดิม กรณีที่ลูกค้าวางสายหรือสายหลุด และลูกค้าติดต่อกลับมาใหม่ ภายในช่วงเวลาที่กำหนด
- 5.4.2.8 การกระจายสายด้วยการโอนสายโทรศัพท์ Transfer ได้ตามที่กำหนด เช่น การโอนสายภายในกลุ่ม Dialer (Tier 1 : Agents และ Supervisor) หรือ Team ส่วนงานอื่นๆ (Tier 2) เป็นต้น
- 5.4.2.9 สามารถกระจายสายไปยัง Agent ที่เจาะจงไว้ได้ (Preferred agent)
- 5.4.2.10 สามารถกระจายสายตาม Business Rule ที่กำหนดไว้ได้
- 5.4.3 สามารถจัดการลำดับคิว (Queue) ตามเงื่อนไข สัดส่วน ที่กำหนดได้อย่างน้อย ดังนี้
- 5.4.3.1 จัดลำดับคิวตามความสำคัญ (Priority) ของกลุ่มผู้โทร เช่น ผู้โทรเป็นระดับ VIP สามารถกำหนดให้โอนสายโดยการแทรกความยั้ง Agent เพื่อรับบริการก่อนได้ เป็นต้น

14
[Handwritten signatures and initials]

5.4.3.2 จัดลำดับคิวให้ผู้โทรเข้ามาก่อน ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ก่อน (First-In First-Serve)

5.4.3.3 สามารถแจ้งให้ทราบว่า สายที่รอนั้นอยู่ในคิวที่เท่าไร หรือต้องใช้ระยะเวลาอีกนานเท่าไร จึงจะได้รับบริการ (ระยะเวลาในการรอสาย)

5.4.3.4 สามารถจัดการเรื่องการรับสาย (Inbound) และ การโทรออก (Outbound) ของ Agent ให้มีความสมดุล (Call Blending) โดยกระจายสายไปยัง Agent แต่ละคนให้ได้รับสายเฉลี่ยเท่าๆ กัน และตามที่กำหนดได้

5.4.3.5 ระบบรองรับ Free Seating ซึ่ง Agent สามารถ Log in จากเครื่องใดก็ได้

5.4.4 สามารถทำ Remote Agent สำหรับกรณีที่ Agent ไม่ได้ทำงานอยู่สถานที่เดียวกัน หรือทำงานที่บ้าน (Work From Home) สามารถ Login เข้าระบบ Call Center เพื่อทำงานรับสายได้เหมือนทำงานอยู่ที่เดียวกันกับ Agent คนอื่นๆ

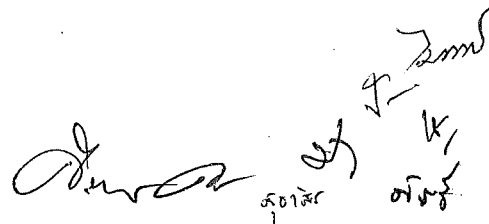
5.4.5 สามารถทำงานเชื่อมต่อกับระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR Integration เช่น การโอนสายหา Agent จากระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ตามความต้องการของลูกค้าที่มีการทำรายการในระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) และสามารถส่งผ่านข้อมูลการทำรายการต่างๆ ไปแสดงผลที่หน้าจอของ Agent ได้

5.5 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบเชื่อมโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.5.1 คุณสมบัติทั่วไป ระบบสามารถทำงานร่วมกับระบบกระจายสายโทรศัพท์ (Automatic Call Distribution - ACD) ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response - IVR) ระบบบันทึกเสียง (Voice Recording) ระบบตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Management) และ เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบต่างๆ ภายใต้ระบบ Computer Telephony Integration - CTI ได้แก่ IP Softphone, การกำหนดสิทธิ์เข้าใช้ระบบ ๓.ก.ส. Call Center ระบบรับสายและระบบโทรออก (Inbound / Outbound), ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management : CRM Call Center) ระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Base Management - KB), ระบบ Real Time Monitoring และ ระบบการรายงาน (Reporting) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.5.2 คุณสมบัติเฉพาะ ระบบสามารถใช้งานของ Agent ได้พร้อมกัน 70 Users / Concurrents และสามารถรองรับการขยายงานในอนาคตได้ โดยมีรายละเอียดการใช้งานของกลุ่มงานต่างๆ จำนวน 4 กลุ่มงาน ดังนี้

ลำดับ	กลุ่มงาน	Inbound	Outbound	Concurrents	Automatic Call Distribution		Computer Telephony Integration	Voice Recording	CRM Call Center	Interactive Voice Response	Knowledge Base Management	Real Time Monitoring	End Call Survey	Quality Management	Reporting		Softphone	Headset
					ACD	VR									CTI	VR		
1	กลุ่มงาน Call Center / กลุ่มงานVOC	/	/	61	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	61	111
2	กลุ่มงานตรวจจับและตรวจสอบธุรกรรม	/	/	3	/	/	/	/	/	/	/	-	-	-	-	-	3	20
3	กลุ่มงานตรวจสอบ 3	-	/	4	/	/	/	/	/	-	/	-	-	-	-	-	4	4
4	กลุ่มงานวางแผนการสอบทานสินเชื่อ	-	/	2	/	/	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2



 ๑๐๑๕๖

5.6 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบ IP Softphone และ ชุดหูฟัง (Headset)

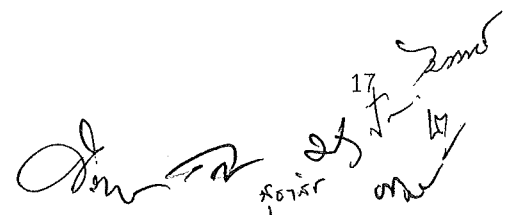
5.6.1 ระบบ IP Softphone ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

- 5.6.1.1 เป็น IP Softphone ที่รองรับการทำงานร่วมกับระบบ Call Center ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5.6.1.2 ระบบ IP Softphone สามารถใช้งานได้พร้อมกันตามจำนวนที่จัดแยกของแต่ละกลุ่มงานตามคุณสมบัติเฉพาะ ข้อ 5.5.2 ของระบบเชื่อมต่อโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI)
- 5.6.1.3 สามารถใช้งานผ่านระบบ WAN และ Internet ได้
- 5.6.1.4 รองรับการใช้งาน UC (Unified Communications)
- 5.6.1.5 สามารถจัดการสายสนทนาเข้าและออกได้ ประกอบด้วย Call, Transfer, Hold, Radial และ Speed Dial ได้
- 5.6.1.6 Agent สามารถกดโทรออกและกดเลือกรับสายผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของ Agent ได้โดยตรง โดยจะมี Function โทรศัพท์ ประกอบด้วย การโทรออก (Outbound Call), การรับสาย (Inbound Call), การโอนสาย (Transfer Call), การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call), การพักสาย (Hold Call), การดึงสายกลับ (Retrieve Call) และการวางสาย (Hang Up) ได้
- 5.6.1.7 สามารถเพิ่ม-ลดเสียง (Volume Control) รับสาย-วางสาย และ Mute ได้
- 5.6.1.8 สามารถ Mute สำหรับป้องกันเสียงออกไปยังปลายทาง
- 5.6.1.9 สามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์หูฟัง (Headset) ตามที่ธนาคารกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.6.2 ชุดหูฟัง (Headset) สำหรับ IP Softphone ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

- 5.6.2.1 เป็นอุปกรณ์ที่ออกแบบมาใช้สำหรับระบบ Call Center โดยเฉพาะ เป็นอุปกรณ์ใหม่ที่ยังไม่ได้ใช้งานติดตั้งที่ใดมาก่อน และไม่เป็นอุปกรณ์ที่ถูกนำมาปรับปรุงสภาพใหม่ โดยมีคู่มือและอุปกรณ์อื่นประกอบการใช้งานครบถ้วน ตรงตามรุ่นที่เสนอ
- 5.6.2.2 เป็นอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่ติดตั้งโปรแกรมโทรศัพท์ (IP Softphone) การเชื่อมต่อง่าย ไม่จำเป็นต้องลง Software หรือ Driver ใดๆ สามารถมองเห็นอุปกรณ์ชุดหูฟังได้ทันที
- 5.6.2.3 มีไมโครโฟนที่มีระบบช่วยในการตัดเสียงสิ่งแวดล้อมรอบข้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Noise Cancelling Microphone) สามารถปรับระดับให้อยู่ในตำแหน่งใกล้และไกลจากปากของผู้ใช้งานได้
- 5.6.2.4 สามารถสลับใช้งานได้ทั้งหูซ้าย และหูขวา สวมใส่สบาย สะดวกต่อการใช้งาน ออกแบบมาเหมาะสมกับสรีระ วัสดุที่ใช้มีคุณภาพตามมาตรฐาน
- 5.6.2.5 สามารถเพิ่ม-ลดเสียง (Volume Control) รับสาย-วางสาย และ Mute ได้
- 5.6.2.6 มีการรับประกันอุปกรณ์ และเปลี่ยนใหม่ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 1 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร (โดยแจ้งทาง e-Mail หรือแจ้งเป็นหนังสือก็ได้) หรือกรณีแก้ไขไม่ได้ ต้องนำอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันหรือดีกว่ามาทดแทนให้ธนาคารสามารถใช้งานได้ดังเดิม

ทั้งนี้ ระบบ IP Softphone และ ชุดหูฟัง (Headset) จัดแยกจำนวนของแต่ละกลุ่มงานตามคุณสมบัติเฉพาะข้อ 5.5.2 ของระบบเชื่อมต่อโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI)

 17
หน้า
หน้า

5.7 ความต้องการด้านเทคนิคของการกำหนดสิทธิ์ และรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบ ธ.ก.ส. Call Center ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.7.1 Administration ของ ธ.ก.ส. สามารถกำหนดรายละเอียดการบริหารจัดการสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบ ธ.ก.ส. Call Center ระดับต่าง ๆ ได้เอง

5.7.2 กำหนดให้มีการตั้ง First Time Password ของผู้ใช้งาน (User) ที่แตกต่างกัน

5.7.3 กำหนดบังคับให้ผู้ใช้งาน (User) เปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) ทันทีเมื่อ Log in เข้าสู่ระบบในครั้งแรก โดยรหัสผ่าน (Password) ที่กำหนดต้องมีลักษณะพิเศษ และบังคับเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) ทุกๆ 2 เดือน

5.7.4 สามารถบันทึกรายชื่อ Agent และสามารถกำหนดหรือเปลี่ยน Skill / Service Level ให้ Agent แต่ละคนได้ (Skill Mapping) เช่น Agent กลุ่ม Senior กำหนดให้รับสายผู้ใช้บริการระดับ VIP เป็นต้น

5.7.5 สามารถกำหนดสิทธิ์ User เพื่อการเรียกดูและจัดการเกี่ยวกับระบบทั้งหมดของ ธ.ก.ส. Call Center เช่น Skill Assignment การเข้าถึงไฟล์เสียงที่บันทึก การจัดการ IVR การแก้ไขข้อมูล Agent Performance เป็นต้น ดังนี้

5.7.5.1 Administrator

5.7.5.2 Supervisor

5.7.5.3 Agent สามารถแยกกลุ่มของ Agent ดังนี้

1) Assistant Supervisor

2) Senior Agent แบ่งเป็น 2 Tiers

- Tier 1 : ในกลุ่มงาน Call Center

- Tier 2 : Team ส่วนงานอื่นๆ

3) Junior Agent

4) New Agent

5.7.5.4 Viewer

5.8 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบรับสาย และ ระบบโทรออก (Inbound and Outbound Dialing System) มีคุณสมบัติ หรือความสามารถตามที่ ธ.ก.ส. กำหนด โดยมีเงื่อนไขอย่างน้อย ดังนี้

5.8.1 สามารถรับสายเรียกเข้า (Incoming) และสามารถโทรออก (Outbound) พร้อมกันตามจำนวนที่จัดแยกของแต่ละกลุ่มงานตามคุณสมบัติเฉพาะข้อ 5.5.2 ของระบบเชื่อมโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI)

5.8.2 สามารถกำหนดการจัดการลำดับคิว (Queue) โดยกำหนดเงื่อนไข สัดส่วนตัวหลายรูปแบบอย่างน้อย ดังนี้

5.8.2.1 จัดลำดับคิวตามความสำคัญ (Priority) ของกลุ่มผู้โทร เช่น ผู้ใช้บริการเป็นระดับ VIP สามารถกำหนดให้ออนสายโดยการแทรกคิวมายัง Agent เพื่อรับบริการก่อนได้ เป็นต้น

5.8.2.2 จัดลำดับคิวให้ผู้ที่โทรเข้ามาก่อน ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ก่อน (First-In First-Serve)

5.8.3 สามารถกำหนดการโอนสายโทรศัพท์ (Call Transfer) โดยอัตโนมัติตามที่ตั้งค่าไว้ได้หลากหลาย เช่น Tier 1 : การโอนสายภายในกลุ่ม Dialer (Agents และ Supervisor) / Tier 2 : Team ส่วนงานอื่นๆ - หมายเลขโทรศัพท์ส่วนงานภายในธนาคารผ่านระบบ WAN เป็นต้น

18
สมชาย
สมชาย

5.8.4 สามารถจัดการกับแผนการโทรซ้ำของลูกค้า (Redial Plan) รู้ได้ว่ากรณีที่ลูกค้าวางสายไปใช้หมายเลขโทรศัพท์อะไร หรือสายหลุด และลูกค้าติดต่อกลับมาใหม่ ต้องสามารถโอนสายไปยัง Agent คนเดิมภายในช่วงเวลาที่กำหนด

5.8.5 สามารถประชุมสาย (Conference Call) ให้ Supervisor หรือ Agent อื่นเข้าร่วมสนทนาได้ มีให้เลือกทั้งแบบที่ลูกค้าไม่ได้ยินเสียงบุคคลอื่นที่เข้ามาและแบบที่ได้ยินกันครบทุกคน รวมถึงการประชุมสายความสนับสนุนการโอนสายจาก Agent คนหนึ่ง หรือกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อบันทึกข้อมูลการโทรนั้น

5.8.6 กรณีโทรออกหาลูกค้า และลูกค้าไม่สะดวกรับสาย ระบบสามารถแจ้งเตือนเวลานัดหมายให้ Agent ทราบ เพื่อโทรออกหาลูกค้าอีกครั้ง ตามเวลาที่กำหนด

5.8.7 ระบบที่นำเสนอต้องสนับสนุนการทำงานแบบ Omni-Channel ในรูปแบบ Video Call ได้ทันทีโดยไม่ต้องจัดซื้อเพิ่มภายหลัง

5.9 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management : CRM Call Center) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.9.1 ความต้องการของระบบ CRM Call Center-ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.9.1.1 สามารถเข้าใช้ระบบ CRM Call Center และ ระบบ Knowledge Base Management ได้พร้อมกันตามจำนวนที่จัดแยกของแต่ละกลุ่มงานตามคุณสมบัติเฉพาะข้อ 5.5.2 ของระบบเชื่อมต่อโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI)

5.9.1.2 ระบบ CRM Call Center ต้องสามารถแสดงข้อมูลลูกค้าผ่านระบบฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคาร หรือ Web Service ที่ธนาคารให้บริการ อย่างน้อยได้แก่ ข้อมูลลูกค้า (Customer Profile) ได้แก่ คำนำหน้า ชื่อ - นามสกุล เพศ อาชีพ หมายเลขบัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง วัน/เดือน/ปี เกิด ที่อยู่ตามบัตรประชาชน ที่อยู่ติดต่อได้ หมายเลข CIF หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ประเภทลูกค้า สาขา

5.9.1.3 บริษัทผู้รับจ้างต้องสามารถจัดทำและปรับแต่งหน้าจอปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับการใช้งานของ ธ.ก.ส. Call Center ได้

5.9.1.4 ระบบมีความสามารถใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และแสดงผลได้เป็นอย่างดีครบถ้วนทุกตัวอักษรและสัญลักษณ์ต่างๆ

5.9.1.5 ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่ได้รับจากระบบโทรศัพท์

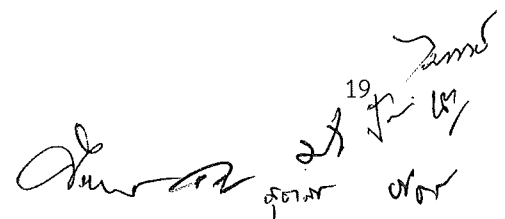
5.9.1.6 ระบบสามารถจัดหมวดหมู่การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน และการเข้าถึงฐานข้อมูลตาม Role Base ของผู้ใช้งานในแต่ละระดับได้พร้อมเปลี่ยนแปลงสิทธิ์ต่างๆ โดยผู้มีอำนาจหรือผู้มีสิทธิ์ และสิทธิ์ระดับ Viewer สามารถใช้งานได้ตามจำนวนที่ ธ.ก.ส. กำหนด โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมใดๆ จาก ธ.ก.ส.

5.9.1.7 ระบบสามารถค้นหาข้อมูลลูกค้า เลขที่บัตรประชาชน เลขที่ CIF เลขที่บัญชี ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้ในการเรียกดูข้อมูลลูกค้า

5.9.1.8 ระบบสามารถเพิ่มข้อมูลลูกค้าใหม่ และ Update ข้อมูลสถานะ ประวัติการติดต่อของลูกค้า โดยข้อมูลจะถูกส่งไปยังระบบ Data Base ตามรูปแบบที่กำหนด

5.9.1.9 ระบบสามารถเก็บข้อมูลผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ และประวัติการติดต่อย้อนหลังของผู้ที่โทรเข้ามาได้ เป็นต้น

5.9.1.10 ระบบสามารถส่งต่องานอัตโนมัติ (Auto Assignment) ได้ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด


19
๑๓/๑๑/๒๕๖๓

5.9.1.11 ระบบต้องสามารถบันทึกใบงานและสรุปใบงาน โดยแบ่งหัวข้อของเรื่องที่ติดต่อเป็นหมวดหมู่ (Category) และหมวดหมู่ย่อย (Sub-Category) ได้ และต้องสอดคล้องสัมพันธ์ กับระบบ VOC ของธนาคาร ทั้งนี้ Agent สามารถเลือกหัวข้อใบงาน และระบบต้องแสดงรายละเอียดของเรื่องที่ลูกค้าสอบถามได้อัตโนมัติ เพื่อลดเวลาการบันทึกใบงานของ Agent

5.9.1.12 ระบบต้องสามารถเรียกข้อมูลบันทึกการติดต่อของลูกค้าที่มีข้อมูลแสดงตัวตนจากระบบ VOC ของธนาคารผ่านช่องทาง Non Voice ได้

5.9.1.13 ระบบต้องสามารถแก้ไข ปรับเปลี่ยน เพิ่มเติมหัวข้อและประเด็นต่างๆ ของการบันทึกใบงาน การสรุปใบงานได้ตามหัวข้อและประเด็นต่างๆ ของระบบ VOC ที่มีการปรับเปลี่ยนทุกครั้งให้เป็นปัจจุบันตามที่ธนาคารกำหนด โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมใดๆ จาก ธ.ก.ส.

5.9.1.14 ระบบสามารถแสดงผลผ่าน Browser ได้อย่างน้อย 2 รูปแบบขนาดหน้าจอได้แก่

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล
- 2) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา เช่น Notebook, Smart Phone, Tablet เป็นต้น

5.9.1.15 ระบบสามารถเรียกดูข้อมูลจากระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Base Management) ได้จากหน้าจอใช้งานปกติของ Agent และ Supervisor

5.9.1.16 ระบบสามารถจัดเก็บประวัติการทำรายการ (Activity Logs) ที่เกิดขึ้นได้ทั้งหมด และ Supervisor สามารถเรียกดูประวัติการทำรายการ (Activity Logs) ในภายหลังได้

5.9.1.17 ระบบสามารถเรียกดูรายละเอียดของผู้ใช้งานที่กำลังใช้งานระบบได้ (Active User)

5.9.1.18 ระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบ Voice Recording โดยมีปุ่มให้ Agent ฟังไฟล์เสียงเฉพาะสายสนทนาที่ตนเองให้บริการเท่านั้น

5.9.1.19 ระบบจะต้องมี Alert System ในการแจ้งปัญหาของระบบแบบอัตโนมัติ โดยการส่ง Mail หรือ SMS ไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบได้

5.9.1.20 ระบบต้องสามารถเพิ่มขีดความสามารถและขนาดได้ เมื่อธุรกิจของ ธ.ก.ส. มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นในช่วงระยะเวลาในการให้บริการตามปริมาณงานในปัจจุบัน และปริมาณงานที่คาดการณ์ในระยะเวลา 5 ปี

5.9.1.21 ระบบจะต้องมี Module สนับสนุนการใช้งาน (Guideline) ให้กับ New Agent ได้

5.9.1.22 ระบบต้องมีเครื่องมือรูปแบบ Wizard Tool ในการสร้างรายงาน

5.9.1.23 ระบบต้องประกอบด้วย ระบบ CRM หลัก (Primary System) และระบบ CRM สำรอง (Backup System) ที่สามารถใช้งานทดแทนได้เมื่อเกิดเหตุขัดข้อง

5.9.1.24 กรณีผู้ติดต่อเป็นลูกค้าของธนาคาร หรือเคยมีประวัติการติดต่อ การแสดงผลข้อมูล สามารถดึงข้อมูล / ย้ายฐานข้อมูล (Migrate) ได้จากระบบที่ธนาคารกำหนดมาแสดงอัตโนมัติตามรูปแบบ (Screen Pop Up)

5.9.1.25 กรณีผู้ติดต่อไม่ได้เป็นลูกค้าของธนาคาร และไม่เคยมีประวัติการติดต่อ ระบบต้องสามารถบันทึกข้อมูลเพิ่ม / เปลี่ยนแปลง / แก้ไขได้

20
ศุภมาส
ทรง

5.9.1.26 หน้าจอการปฏิบัติงานของ Agent ต้องแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แถบเครื่องมือการให้บริการลูกค้า เช่น รับสาย (Pickup), พักสาย (Hold), ปิดเสียง (Mute) เป็นต้น
- แถบแสดงประวัติการรับสายของ Agent (Call History) เช่น Agent State log, Agent Call log เป็นต้น
- แถบแสดงข้อความหรือประกาศสำคัญ (Alert Message)
- แถบแสดงข้อมูลจากระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Base Management)
- แถบแสดงข้อมูลลูกค้า (Customer Profile)
- แถบแสดงประวัติการติดต่อ และการบันทึกใบงาน
- แสดงคีย์ลัด ระบบธุรกรรมสำคัญของ ธ.ก.ส. เพื่อเปิดหน้าเว็บหรือระบบงานที่เกี่ยวข้อง

5.9.1.27 หน้าจอการปฏิบัติงานของ Supervisor ต้องแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แถบแสดงผลการติดต่อผ่าน Call Center (Real Time Monitoring Call)
- แถบเครื่องมือการให้บริการลูกค้า เช่น รับสาย (Pickup), พักสาย (Hold), ปิดเสียง (Mute) เป็นต้น
- แถบแสดงประวัติการรับสายของ Supervisor (Call History) เช่น Supervisor State log, Supervisor Call log เป็นต้น
- แถบสร้างข้อความหรือประกาศสำคัญ (Alert Message)
- แถบแสดงข้อมูลจากระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Base Management)
- แถบแสดงสถานะการทำงานของ Agent แบบ Real Time Monitor
- แถบแสดงรายละเอียดการส่งต่องานให้ Supervisor รอบปฏิบัติงานในกะการทำงานถัดไป (Sup. to Sup.)
- แถบแสดงข้อมูลลูกค้า (Customer Profile)
- แถบแสดงประวัติการติดต่อ และการบันทึกใบงาน
- แสดงคีย์ลัด ระบบธุรกรรมสำคัญของ ธ.ก.ส. เพื่อเปิดหน้าเว็บหรือระบบงานที่เกี่ยวข้อง
- แถบแสดงระบบ ธ.ก.ส. Call Center ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบบันทึกเสียง (Voice Recording) ระบบตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Management) เป็นต้น

5.9.1.28 ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management : CRM Call Center) จัดแยกส่วนของแต่ละกลุ่มงาน ตามคุณสมบัติเฉพาะข้อ 5.5.2 ของระบบเชื่อมโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI)

21
21
21
21

5.10 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Base Management - KB) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

- 5.10.1 สามารถทำงานร่วมกับระบบ CRM Call Center ได้อย่างดี
- 5.10.2 เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย รองรับการเข้าใช้งานผ่าน Web Browser
- 5.10.3 สามารถเรียกใช้งาน KB ได้ตลอดเวลา
- 5.10.4 ผู้ใช้งานตามสิทธิ์ที่กำหนด สามารถเข้าใช้ระบบได้พร้อมๆ กัน
- 5.10.5 สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลรายหัวข้อ หรือเรื่องย่อยได้
- 5.10.6 กำหนดลำดับชั้นความสำคัญของข้อมูลได้หลายระดับ เช่น เผยแพร่ได้ ใช้เฉพาะภายในกลุ่มงาน/ ภายในธนาคาร เป็นต้น
- 5.10.7 ระบบต้องมีขั้นตอนการสร้าง กำหนดลำดับชั้นของผู้สร้างหรือแก้ไข ผู้ตรวจสอบความถูกต้อง และผู้อนุมัติเรื่องก่อนประกาศใช้งานได้
- 5.10.8 แสดงข้อมูลวันที่ เวลา ผู้สร้างและแก้ไข ลงในเนื้อหาได้
- 5.10.9 มีเครื่องมือในการสร้างหัวข้อเนื้อหา รายละเอียดของเนื้อหา การร้องขอแก้ไขเนื้อหา (Request Edit) ที่สามารถระบุรายละเอียดข้อมูลได้ หรือสามารถคัดลอกเนื้อหา เช่นเดียวกับ Microsoft Office หรือระบบอื่น ๆ
- 5.10.10 สามารถแบ่งข้อมูลเป็นหมวดหมู่ (Category) และหมวดหมู่ย่อย (Sub Category) หัวข้อต่างๆ ได้ อย่างน้อย 6 ระดับ
- 5.10.11 มีแถบแยกแสดงหมวดหมู่แยกตามผลิตภัณฑ์และบริการ หรืออื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด
- 5.10.12 มีแถบบันทึกกรณีศึกษา (Case Study) และแนวทางการจัดการ โดยบันทึกรายละเอียดได้ ไม่จำกัดตัวอักษรทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งสามารถแก้ไข / ลบ ได้ และกำหนด วัน / เดือน / ปี ที่มีผลบังคับใช้ได้
- 5.10.13 มีแถบแสดงข้อมูลกรณีศึกษา (Case Study) และแนวทางการจัดการ โดยแสดงรายการได้อย่างน้อย 5 รายการล่าสุด และสามารถแสดงรายชื่อคนที่เข้าไปดูในเนื้อหาเรื่องนั้นๆ ได้
- 5.10.14 เนื้อหาที่สร้างขึ้นจะต้องสามารถแนบ Link ได้ และแนบเอกสารอื่นได้ โดยมีรูปแบบไม่น้อยกว่าที่ระบุ ดังนี้ Word, Excel, Power Point, PDF, File รูปภาพ (.JPG, .PNG), ไฟล์วิดีโอ และ File ภาพเคลื่อนไหว
- 5.10.15 สามารถกำหนดวันหมดอายุของเรื่องได้ และเมื่อถึงกำหนดวันหมดอายุ สามารถจะตั้งให้โอนย้ายเรื่องไปยังหมวดหมู่ (Category) และหมวดหมู่ย่อย (Sub Category) ตามที่กำหนดได้
- 5.10.16 สามารถค้นหาสาขาหรือตำแหน่งที่ตั้งตู้อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร โดยเชื่อมต่อกับเมนูค้นหาจุดบริการและค้นหาจุดบริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารบน www.baac.or.th
- 5.10.17 หลังจากอัปโหลดไฟล์ลงไปในเนื้อหาแล้ว Supervisor สามารถที่จะจัดการลบ หรือวางทับไฟล์ในชื่อเดิมได้
- 5.10.18 สามารถค้นหาข้อมูลในคลังความรู้แบบ Free-Text Search ได้ โดยมีความสามารถในการค้นหาจากชื่อเรื่อง (Title) เนื้อหาสำคัญ (Tag) คำสำคัญ (Key Word) ได้ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ตามที่ธนาคารต้องการ และแสดงผลภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้อย่างครบถ้วน
- 5.10.19 สามารถคำนวณสถิติเรื่องที่มีการค้นหามากที่สุดในขณะนั้น และนำผลที่ได้ไปแสดงบนหัวข้อ (Hot Issue) อย่างน้อย 10 รายการล่าสุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

22
2017
วันที่

5.10.20 สามารถกำหนดให้ผู้สร้าง / แก้ไข เลือกประเภทของชื่อผลิตภัณฑ์และบริการและรายการที่เพิ่มเติมในเนื้อหาได้ ดังนี้

5.10.20.1 เรื่องใหม่ (New) และแสดงผลได้อย่างน้อย 3 รายการล่าสุด

5.10.20.2 เรื่องที่มีการเพิ่มหรือการแก้ไขเนื้อหาล่าสุด (Last Update) และแสดงผลได้

อย่างน้อย 3 รายการล่าสุด

5.10.21 ผู้ใช้งานสามารถเลือก Favorite เรื่องที่ตนเองต้องการได้ และสามารถแสดงรายการเฉพาะเรื่องที่ตนเองเลือก Favorite ไว้ได้

5.10.22 สามารถให้คะแนนข้อมูลที่มีประโยชน์ในคลังความรู้ เพื่อแสดงผลเนื้อหาที่ค้นหา เรียงลำดับตามคะแนนได้

5.10.23 ระบบสามารถเลือกข้อมูลใน KB มา Attach เพื่อส่ง Message / E-Mail ได้ และสามารถเลือกข้อมูลใน KB ส่งพิมพ์เป็นเอกสารได้ การเข้าถึงข้อมูลรายหัวข้อ หรือเรื่องย่อยได้

5.10.24 การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Base Management- KB) จัดแยกส่วนของแต่ละกลุ่มงาน ตามคุณสมบัติเฉพาะข้อ 5.5.2 ของระบบเชื่อมต่อโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI)

5.11 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบ Real Time Monitoring เพื่อให้ Supervisor หรือ Administrator มีระบบที่ใช้ Monitor การติดต่อของลูกค้า และใช้ Monitor การทำงานของ Agent ทำให้ทราบว่าในวัน และเวลานั้น ๆ เกิดอะไรขึ้นบ้าง ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.11.1 Monitor การติดต่อของลูกค้า ประกอบด้วย

5.11.1.1 สามารถแสดงข้อมูลให้ Supervisor หรือ Administrator ดูข้อมูลและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน Call Center แบบ Real Time โดยมีค่าสถิติในรูปแบบ Graphic ตามที่กำหนดได้อย่างน้อย ดังนี้

- 1) จำนวนสายที่ติดต่อเข้ามายัง Call Center ทั้งหมด (Total Incoming Call)
- 2) จำนวนสายที่คอยอยู่ในคิวในแต่ละประเภท Service
- 3) จำนวนสายที่รออยู่ใน Queue (Call Waiting หรือ Call in Queue)
- 4) จำนวนสายที่ได้รับบริการ (Inbound Call)
- 5) ระยะเวลาคอยอยู่ในคิวนานที่สุด (Longest Waiting Time)
- 6) ระยะเวลาการรอสายเฉลี่ย (Average Waiting Time)
- 7) จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandoned Call)
- 8) อัตราสายที่ไม่ได้รับบริการ (Call Abandoned Rate)

5.11.1.2 สามารถแสดงข้อมูลวัน เดือน ปี Total Incoming Call, Waiting Call, Abandon Call, จำนวน Agent ที่ปฏิบัติงาน ณ เวลานั้นได้เป็นอย่างน้อย โดยแสดงรายละเอียดตัวอักษร และ Graphic ขนาดใหญ่ที่สามารถเห็นได้จากระยะไกลบนหน้าจอ Monitor

5.11.1.3 Supervisor สามารถกำหนดเงื่อนไขการจัดลำดับคิวหรือความสำคัญ (Priority) ของกลุ่มผู้โทรได้บนหน้าจอการทำงานของ Supervisor แบบง่ายๆ ได้ด้วยตนเอง

5.11.2 Monitor Agent ต้องประกอบด้วย

5.11.2.1 สามารถแสดงข้อมูลให้ Supervisor หรือ Administrator ดูข้อมูลและรายละเอียดเหตุการณ์การทำงานของ Agent ทั้งหมดที่เกิดขึ้นแบบ Real Time ได้ในขณะทำงานและเรียกย้อนหลังได้ โดยมีค่าสถิติในรูปแบบ Graphic ตามที่กำหนดได้อย่างน้อย ดังนี้

23
ผู้จัดทำ
วันที่

- 1) จำนวนสายที่ติดต่อเข้ามายัง Call Center ทั้งหมด (Total Incoming call)
- 2) จำนวนสายที่ Agent ได้ให้บริการไปแล้ว (Handle Call)
- 3) จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandoned Call)
- 4) เวลาที่ Agent Log in อยู่ในระบบ (Log in Time)
- 5) เวลาที่ Agent log out ไม่อยู่ในระบบ (Log out Time)
- 6) เวลาที่ Agent ใช้ในการสนทนา (Talk Time)
- 7) เวลาที่ Agent ว่างจากที่ไม่มีสายเข้า (Ready or Available Time)
- 8) เวลาที่ Agent ใช้ในการทำงานหลังการสนทนา (After Call Work Time)
- 9) เวลาเฉลี่ยการสนทนาของ Agent (Average Talk Time)
- 10) เวลาที่ Agent ไม่พร้อมรับสาย (Not Ready)
- 11) หัวข้อเหตุผลของสถานะที่ Agent ไม่พร้อมรับสาย (Not Ready) กำหนดได้อย่างน้อย 10 เหตุผล และสามารถบันทึกรายละเอียดประกอบหัวข้อของเหตุผลนั้นๆ โดย Supervisor สามารถ Drill Down ได้


5.11.2.2 สามารถแสดงการทำงานของ Agent แต่ละคนที่เกิดขึ้นแบบ Real Time ในช่วงเวลาของการปฏิบัติงาน และสามารถเปลี่ยนสถานะให้ Agent ได้ โดยแสดงข้อมูลตามที่กำหนดไว้บนหน้าจอของ Supervisor

5.11.2.3 มีระบบการสื่อสารภายในระหว่าง Agent และ Supervisor มีลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้

- 1) ระบบ Chat สำหรับ Supervisor และ Agent ทุกคนสามารถพิมพ์ข้อความโต้ตอบเป็นภาษาไทยหรืออังกฤษ และแสดงข้อมูลการสนทนาเพื่อสอบถามกันแบบ Real Time ได้
- 2) สามารถกำหนด Priority ของข้อความ Chat ที่จะส่งให้กับผู้รับได้
- 3) สามารถเลือกผู้รับ Chat ได้มากกว่า 1 คน
- 4) ระบบ Chat สามารถกำหนดสิทธิ์ให้ Supervisor ส่งข้อความหาทุกคนได้ (Sup. To Agent and Sup. To Sup.) และกำหนดสิทธิ์ให้ Agent ส่งข้อความหา Supervisor ได้เท่านั้น (Agent To Sup.)
- 5) Supervisor หรือ Administrator สามารถส่งข้อความที่สำคัญและเร่งด่วนให้ Agent ทุกคนได้ถึงแม้ว่าขณะนั้นจะมี Agent จำนวนหนึ่ง ยังไม่ได้ทำการ Log in เพื่อทำงาน แต่เมื่อทำการ Log in เข้ามาแล้ว ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวจะปรากฏบนหน้าจอ Agent หรือ มีการแจ้งเตือนให้ Agent คนนั้นทราบทันที
- 6) สามารถแสดงสถานะการเปิดข้อความอ่านแล้วได้

5.11.2.4 Supervisor สามารถทำการฟังสายสนทนาขณะ Agent สนทนากับลูกค้าได้ โดยที่ Agent ไม่ทราบ (Silent Monitor) และสามารถแทรกระหว่างการสนทนาเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

24


 ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๒

5.12 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response - IVR)
จำนวน 1 ระบบ ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.12.1 คุณสมบัติทั่วไป สามารถทำงานร่วมกับระบบกระจายสายโทรศัพท์ (Automatic Call Distribution - ACD) ระบบบันทึกเสียง (Voice Recording) และระบบเชื่อมโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI) และระบบตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Management) ทั้งหมด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.12.2 คุณสมบัติเฉพาะ ประกอบด้วย

5.12.2.1 ต้องมี Application Development Tool ที่ช่วยในการพัฒนาโปรแกรมและสร้าง Routing Logic ในลักษณะของ Multi-Tasking มีการทำงานแบบ Drag & Drop ใน Platform การทำงานเดียวกัน

5.12.2.2 ต้องมีโครงสร้างการทำงานร่วมกันแบบ Unified Platform เพื่อสะดวกในการบริหารจัดการได้จาก Soft Tools เดียวกันในการ Log in เพียงครั้งเดียว

5.12.2.3 กำหนดเสียงเพลงรอสาย และรองรับการเพิ่มเติมเสียงประชาสัมพันธ์ต่างๆ ได้ เช่น mp3, WAV, CDA, WMA, OGG, mp4 เป็นต้น

5.12.2.4 สามารถเชื่อมโยงการกดเมนูจาก IVR หรือจากเสียง ไปยังการบันทึกข้อมูลบนระบบ CRM Call Center ได้โดยอัตโนมัติตามหัวข้อหลักต่างๆ ในระบบ Voice Of Customer - VOC เช่น การรับเรื่อง ประเภทเรื่อง การร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ความช่วยเหลือ ชมเชย เป็นต้น และหลังจากเลือกหัวข้อแล้วระบบสามารถบันทึก หัวข้อย่อยต่างๆ เช่น ผลิตภัณฑ์ ประเภทงาน ประเด็นย่อย เป็นต้น

5.12.2.5 Function ของระบบ IVR ต้องมีอย่างน้อย ดังนี้

- 1) DTMF Decoder
- 2) Call Progress
- 3) Tone Detection
- 4) Voice Prompt
- 5) Call Transfer


5.12.2.6 สามารถรับสายได้โดยอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมงพร้อมทั้งกล่าวทักทายผู้โทรเข้าและนำเสนอเมนูต่างๆ เพื่อให้ผู้โทรเข้าเลือกใช้บริการตามความต้องการ

5.12.2.7 สามารถออกแบบ จัดทำ ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง IVR Call Flow และ IVR Script พร้อมทั้งจัดทำไฟล์เสียง (Design Voice Menu) และจัดหาสิ่งที่จำเป็นต้องใช้ต่างๆ ให้ตามความต้องการของธนาคารได้ เช่น โปรแกรมในการบันทึกเสียง หรือ อุปกรณ์ในการบันทึกเสียงเพื่อนำขึ้นระบบ IVR และธนาคารสามารถทำการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง Call Flow และ Script ได้ด้วยตนเอง (กรณีเร่งด่วน) มี Call Flow สำหรับระบบ Customer Survey เป็นต้น

5.12.2.8 IVR Call Flow ต้องสามารถปรับเปลี่ยนได้อัตโนมัติตามตารางที่มีการตั้งไว้ล่วงหน้า ดังนี้

- 1) ในเวลาทำการ
- 2) นอกเวลาทำการ
- 3) วันหยุดต่างๆ
- 4) สถานการณ์ฉุกเฉิน

5.12.2.9 มีระบบหรือ Software สำหรับจัดการทางด้านเสียง โดย Administrator หรือ Supervisor ต้องสามารถสร้าง แก้ไข จัดเก็บ ระบบเสียงตอบรับได้เอง หลังจากรับมอบงานแล้ว


25
ศษส
ศษส

5.12.2.10 สามารถโต้ตอบกับผู้โทรเข้าเป็นเสียงตามภาษาที่ผู้โทรเลือกได้อย่างน้อย 2 ภาษา คือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยที่ผู้เรียกเข้ามายังระบบเป็นผู้เลือกภาษาที่ต้องการได้

5.12.2.11 สามารถ Answer Call, Connect Call, Disconnect Call, Hold Call, Transfer Call และ Interactive ด้วยเสียงที่เก็บไว้ในระบบ IVR กับลูกค้าที่โทรเข้ามา

5.12.2.12 สามารถทำการรับสายอัตโนมัติ (Automate Attendant) มีระบบตอบรับแบบโอนสายไปยัง Agent หรือโอนไปฟังข้อมูลเสียงที่กำหนดเอาไว้ โดยทำการกล่าวต้อนรับ (Greeting) และบอกประเภทบริการด้วย Voice Menu Option และลูกค้าสามารถเลือกกดปุ่มรายการที่ต้องการ ผ่านปุ่มกดบนแป้นโทรศัพท์ (DTMF)

5.12.2.13 สามารถแยกประเภทลูกค้า (IVR Customer Segment) และกล่าวคำต้อนรับ คำทักทาย (Greeting) คำประกาศต่างๆ บทสนทนา (Script) และบทความแก่ผู้ใช้บริการที่ต้นข้อความทุกการเรียกอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตามแต่ละประเภทลูกค้าที่หน้าจอโดยอัตโนมัติตามที่ธนาคารกำหนดได้ (สำหรับลูกค้ากลุ่มพิเศษ) และต้องสามารถแจ้งเตือนกรณีลูกค้าวางสายไปก่อนที่จะได้รับบริการ ตามประเภทลูกค้าที่ธนาคารกำหนดได้ (ระบบต้องมีการแจ้งเตือนกรณีรับสายลูกค้ากลุ่มพิเศษไม่ทัน)

5.12.2.14 สามารถเพิ่มลดหรือปรับเปลี่ยนเสียงหรือข้อความในระบบได้ง่ายและสะดวกผ่านคอมพิวเตอร์โดยตรงแบบ Web Browser ใน Version ที่ Compatible โดยเสียงที่ทำการบันทึกจะต้องเก็บไว้ในลักษณะเป็นไฟล์ เพื่อง่ายต่อการแก้ไขหรือปรับเปลี่ยน เช่น การนำเข้าไฟล์เสียงรอสาย การนำเข้าไฟล์เสียงแจ้งโปรโมชั่นผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

5.12.2.15 สามารถจัดลำดับขั้นตอนการเลือกใช้บริการในลักษณะ Multi-Level Menu ได้

5.12.2.16 กรณีที่เป็น IVR Self Service ระบบต้องสามารถเชื่อมต่อฐานข้อมูลได้หลายผลิตภัณฑ์ โดยระบบต้องสามารถรองรับการทำรายการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว ผ่านเมนู IVR ได้ด้วยตนเอง เช่น ยอดเงินกู้ / เงินงวดที่ต้องชำระ / เงินฝาก / ผลการออกรางวัลสลาก และ เปิด/ยกเลิกบัตรเอทีเอ็ม / บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และต้องสามารถแปลงข้อความจากระบบตอบกลับลูกค้าด้วยเสียงได้

5.12.2.17 สามารถกำหนดให้พนักงานรับสาย (Agent) สามารถโอนไปยังระบบ IVR เพื่อให้ลูกค้าฟังข้อมูลจากระบบอัตโนมัติ หรือทำธุรกรรมผ่าน IVR Self Service เช่น ตรวจสอบยอดเงินฝาก และอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์ จากระบบอัตโนมัติ เป็นต้น โดยลูกค้าไม่ต้องวางสายแล้วติดต่อเข้ามาอีกครั้ง

5.12.2.18 สามารถให้ลูกค้าเลือกที่จะทำรายการด้วยตนเองผ่าน IVR โดย

- 1) ให้บริการข้อมูลต่างๆ ที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าให้กับลูกค้าที่ติดต่อทางโทรศัพท์อัตโนมัติ ซึ่งข้อมูลที่ให้บริการส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ถูกถามบ่อยและไม่มี ความซับซ้อนในการตอบมาก
- 2) สามารถใส่รหัสหรือคำตอบจากคำถามในการพิสูจน์ตัวตน เพื่อที่จะสามารถโอนสายไปยัง Agent ที่เหมาะสมกับลูกค้า
- 3) เลือกที่จะกลับไปใช้บริการผ่าน IVR ได้ เช่น กรณีลูกค้าไม่ได้ทำรายการในเวลาที่กำหนด ระบบสามารถส่งสายลูกค้ากลับไปทำรายการใหม่อีกครั้ง
- 4) เลือกเมนูได้ทันทีระหว่างที่ระบบอยู่ระหว่างการแจ้งข้อมูลโดยไม่ต้องรอให้แจ้งข้อมูลจบ ทั้งนี้ ข้อมูล และ เสียงจะต้องต่อเนื่องไม่ขาดตอน ให้เสมือนลูกค้าทำรายการต่อเนื่อง

26
ผู้
รับ

- 5) กรณีลูกค้ากดผิด Service (ทุก Service) Agent สามารถส่งสายกลับไปยัง IVR เพื่อให้ลูกค้ากลับไปกด Service ให้ถูกต้องใหม่อีกครั้ง หรือ Agent สามารถเปลี่ยน Service การให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องได้เอง
- 6) กรณีลูกค้าถือสายรอมากกว่าระยะเวลาที่กำหนด หรือจำนวนลูกค้าที่รอสายมีจำนวนมากกว่าที่กำหนด ระบบสามารถให้ทางเลือกกับลูกค้าด้วยการฟังเสียงจากระบบที่บันทึกไว้ล่วงหน้า เพื่อแจ้งช่องทางการติดต่ออื่นๆ เช่น ช่องทาง Non-Voice เป็นต้น

5.12.2.19 สามารถให้บริการบันทึกเสียงโต้ตอบในรูปแบบของข้อความเสียง (Audio Text) แต่ละ Service ได้ ในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ในขณะนั้น ด้วยการบันทึกเสียงแจ้งให้ลูกค้ากดหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการให้ติดต่อกลับ (Call Back) และมีระบบการแจ้งเตือนให้ Agent และ Supervisor ให้รับทราบว่ามี การฝากข้อความ หรือเบอร์ติดต่อกลับของลูกค้าทุกครั้ง โดยสามารถกำหนดเงื่อนไขการฝากข้อความหรือเบอร์ Call Back ได้ เช่น เงื่อนไขการ เปิด-ปิด เงื่อนไขการกำหนดจำนวน Call Back เป็นต้น

5.12.2.20 สามารถให้ลูกค้าพิสูจน์ตัวตนด้วยตนเอง (Customer Verification Security) ก่อนการเข้าฟังข้อมูลจากฐานข้อมูลของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ธุรกรรมอื่นๆ ได้ ผ่านการกดตัวเลขบนหน้าจอโทรศัพท์หรือเสียงพูดของลูกค้าได้ด้วยตนเอง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน Mobile Banking ของ ธ.ก.ส. วัน-เดือน-ปีเกิด เลขที่บัญชี หมายเลขบัตรประชาชน หมายเลขบัญชีเงินฝาก หมายเลขหน้าบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

5.12.2.21 สามารถให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจทันทีที่จบสายสนทนาโดยอัตโนมัติ และบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ได้แก่ คะแนนประเมิน (สามารถแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการให้คะแนนประเมินได้) วันและเวลา หมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า รหัสของ Agent ที่ได้รับคะแนน รวมไปถึงข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ไปประมวลผลต่อไป

5.12.2.22 มีคู่มือการใช้งาน Software ตามระบบที่นำเสนอ

5.12.2.23 ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response - IVR) แยกส่วนของแต่ละกลุ่มงาน ตามคุณสมบัติเฉพาะข้อ 5.5.2 ของระบบเชื่อมโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI)

5.13 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบบันทึกเสียงระหว่างสนทนาอัตโนมัติ (Voice Recording) โดยต้องเป็นไปตามกฎหมาย PDPA และมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.13.1 คุณสมบัติทั่วไป ต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบกระจายสายโทรศัพท์ (Automatic Call Distribution - ACD) ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response - IVR) ระบบตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Management) และระบบเชื่อมโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI) ทั้งหมดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.13.2 คุณสมบัติเฉพาะ ต้องประกอบด้วย

5.13.2.1 สามารถ Integrate เข้ากับ CRM Call Center ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เชื่อมโยงกับหน้าจอ Supervisor และหน้าจอ Agent เป็นต้น เพื่อให้ Agent และ Supervisor สามารถค้นหาและฟังไฟล์เสียง (Voice) ที่บันทึกไว้ในช่วงใดๆ ของการสนทนาได้ตามสิทธิ์ที่กำหนดได้โดยไม่ต้อง Log in อีกครั้ง

5.13.2.2 สามารถบันทึกเสียงการสนทนา (Voice Recording) ของ Agent และ Supervisor ทุกสาย ทั้งแบบ Inbound Call, Outbound Call, Transfer Call และ Conference Call พร้อมกัน ได้โดยอัตโนมัติ และขยายเพิ่มได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างใดๆ

27
ศ.ดร. ๒๓
ศ.ดร. ๒๓
ศ.ดร. ๒๓

5.13.2.3 สามารถบันทึกเสียงการสนทนา (Voice Recording) จากการติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ เช่น IP Phone, Digital Phone, Analog Phone และสายนอกแบบ Digital เช่น VoIP เป็นต้น เพียงแค่ทำการเปิดวงจรการใช้งานระบบเท่านั้น

5.13.2.4 สามารถจัดเก็บไฟล์เสียง (Voice) ไว้ใน Server และแสดงการค้นหาผ่าน Browser ของ Version ล่าสุด และรองรับการขยายในอนาคตได้

5.13.2.5 ต้องมีรายละเอียดของการสนทนาที่บันทึก (Call Information) และสามารถค้นหาไฟล์เสียง (Voice) ได้ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- 1) Agent ID, ชื่อ-นามสกุล
- 2) Extension ID
- 3) Date, Time (Call Start Time/Call End Time), Duration
- 4) เบอร์โทรศัพท์
- 5) Direction (Incoming/Outgoing)
- 6) คะแนนที่ได้รับจากการประเมินของลูกค้า เช่น สายกวด 1 ไม่พึงพอใจ เป็นต้น

5.13.2.6 Agent สามารถเลือกฟังไฟล์เสียงการให้บริการเฉพาะสายสนทนาที่ตนเองให้บริการเท่านั้น โดยเรียกฟังสายการให้บริการจากหน้าจอปฏิบัติงานของ Agent

5.13.2.7 ไฟล์ที่ใช้ในการบันทึกเสียง เป็นไฟล์ Loss Less Audio เสียงที่บันทึกจะต้องไม่มีสัญญาณรบกวน และคุณภาพของเสียงที่บันทึกไว้ ต้องมีความครบถ้วนและชัดเจน

5.13.2.8 สามารถค้นหา Log การเปิดฟังไฟล์เสียง (Voice) เพื่อดูว่า User คนใดเข้ามาทำอะไรบ้าง ตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น ช่วงวันและเวลา เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น

5.13.2.9 สามารถเรียก Recorded Conversation ได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลกระทบต่อระบบการบันทึกที่กำลังดำเนินอยู่

5.13.2.10 สามารถปรับความเร็ว (Speed) และความดัง (Volume) ของเสียงที่เปิดฟังได้

5.13.2.11 มีระบบป้องกันและควบคุมการนำออกข้อมูลไฟล์เสียงที่บันทึก

5.13.2.12 มีระบบแจ้งเตือนกรณีไฟล์เสียง (Voice) ของสายสนทนาเริ่มมีพื้นที่จัดเก็บไม่เพียงพอ

5.13.2.13 รองรับการเข้ารหัสไฟล์เสียงที่บันทึกไว้ได้ และมีโปรแกรมเฉพาะในการเปิดไฟล์ (Encryption และ Decryption)

5.13.2.14 การ Export ไฟล์เสียง มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ระบบ Voice Recording สามารถกำหนดสิทธิ์การ Export หรือ Download ไฟล์เสียงออกจากระบบตาม User Matrix คำอธิบายของ Job Function ที่แต่ละ User ต้องใช้ระบบที่ธนาคารกำหนด
- 2) สามารถ Export ไฟล์ที่บันทึกเสียงสนทนาออกมาได้ เป็นไฟล์ Loss Less Audio เช่น .cda (CD Audio), flac (Free Lossless Audio Codec), .ape, .m4a เป็นต้น ซึ่งคุณภาพของเสียงที่ export ต้องมีความครบถ้วนและชัดเจน และสามารถรองรับ Platform ตามที่ธนาคารกำหนดในอนาคตได้

5.13.2.15 สามารถเก็บไฟล์เสียง (Voice) แต่ละสายไว้อย่างน้อย 5 ปี (นับวันชนวัน) โดยเมื่อครบ 5 ปี ระบบสามารถลบไฟล์เสียงได้โดยอัตโนมัติ

28
ผู้ร่าง
ทศพร
กฤษ

5.13.2.16 การบันทึกเสียงแยกที่จัดเก็บไฟล์เสียงของแต่ละกลุ่มงาน ตามคุณสมบัติ เฉพาะข้อ 5.5.2 ของระบบเชื่อมโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI)

5.14 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Management - QM) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.14.1 คุณสมบัติทั่วไป ระบบสามารถทำงานร่วมกับระบบกระจายสายโทรศัพท์ (Automatic Call Distribution - ACD) ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response - IVR) ระบบบันทึกเสียง (Voice Recording) และระบบเชื่อมโทรศัพท์กับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration - CTI) ทั้งหมด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.14.2 คุณสมบัติเฉพาะ ประกอบด้วย

5.14.2.1 สามารถให้ Supervisor หรือ ทีม QA/QC เลือกฟังไฟล์เสียงจากหน้าจอ Supervisor ได้

5.14.2.2 มีระบบ Application สร้างแบบประเมินตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ รองรับการใช้งานภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยแบบประเมินต้องปรับเปลี่ยน เพิ่มและลบหัวข้อที่ใช้เป็นเกณฑ์การให้คะแนน เช่น ปัจจัยการประเมิน ค่าคะแนน เป็นต้น มีคำถามที่มีรูปแบบหลากหลายได้ เช่น Check Boxes, Choose from list, Sliding scale, Data list, Yes-No เป็นต้น และสามารถใส่ข้อความในลักษณะ Comment หรือ Remark เพิ่มเติมได้ตามที่ต้องการ

5.14.2.3 สามารถกำหนดเงื่อนไขในการสุ่มตรวจสอบคุณภาพตามเกณฑ์ที่ธนาคาร กำหนด เช่น จำนวนสายต่อวัน ประเภทผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นต้น

5.14.2.4 สามารถเรียกฟังไฟล์เสียงจากระบบ Voice Recording โดยแสดงรายละเอียด อย่างน้อย ดังนี้

- 1) Agent ID, ชื่อ-นามสกุล
- 2) Date, Time, Duration
- 3) คะแนนที่ได้รับจากการประเมินของลูกค้า เช่น สายกด 1 ไม่พึงพอใจ เป็นต้น

5.14.2.5 สามารถบันทึกคะแนนของ Agent รายคนจากผู้ประเมิน และคำนวณค่า คะแนนได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยสามารถแก้ไขคะแนนได้

5.14.2.6 สามารถจัดเก็บข้อมูลการให้คะแนนเป็น Agent รายคน เพื่อนำไปใช้ในการ แสดงรายงานโดยอัตโนมัติได้ โดยมีเงื่อนไขการแสดงผลคะแนนของรายงานที่หลากหลาย เช่น รายคน รายกลุ่ม ตาม ระยะเวลา รายงานประเภท Service เป็นต้น และส่งผลประเมินไปยังรายงาน Agent Performance ได้

5.15 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบการรายงาน (Reporting) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.15.1 คุณลักษณะทั่วไปของการรายงาน ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.15.1.1 สามารถกำหนดช่วงวันที่ เวลา ในการเรียกดูรายงานทางสถิติต่างๆ ในหลาย มิติได้ เช่น รายทีม รายคน รายชั่วโมง รายวัน รายเดือน รายปี รวมทั้งแสดงสถิติค่าเฉลี่ยต่างๆ ได้

5.15.1.2 สามารถแสดงสถิติข้อมูลในรูปแบบร้อยละได้

5.15.1.3 สามารถเรียกดูข้อมูลแยกตามราย Service ที่ให้บริการได้ เช่น Complaint, Electronic, General, Online เป็นต้น

5.15.1.4 สามารถเรียกดูรายงานได้ทั้งแบบ Real-time Report และ Historical Report

5.15.1.5 สามารถ Export File ในรูปแบบไฟล์ได้อย่างน้อย ดังนี้ Excel, Word, HTML, PDF, CSV File

5.15.1.6 สามารถส่งรายงานจากระบบผ่านช่องทาง E-mail โดยตรงได้

5.15.1.7 สามารถเรียกดูข้อมูลรายงานผ่านอุปกรณ์ (Device) เช่น PC, Notebook, Mobile Phone, iPad, Tablet เป็นต้น รวมถึงสามารถรองรับระบบปฏิบัติการต่างๆ ได้หลากหลาย

5.15.1.8 สามารถเรียกดูข้อมูลผ่าน Internet ได้

5.15.1.9 เก็บสถิติต่างๆ ไว้ในระบบตลอดอายุสัญญา และสามารถโอนถ่าย ข้อมูลไปยังที่เก็บตามที่ธนาคารกำหนดได้ เมื่อหมดสัญญา โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากธนาคาร

5.15.2 คุณลักษณะเฉพาะ ประกอบด้วย

5.15.2.1 รายงานเกี่ยวกับระบบรับสาย และ ระบบโทรออก (Inbound and Outbound Dialing System) โดยต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- 1) จำนวนสายที่ติดต่อเข้ามายัง Call Center ทั้งหมด (Total Incoming Call)
- 2) จำนวนสายที่ได้รับบริการ (Inbound Call)
- 3) จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandoned Call)
- 4) อัตราสายที่ไม่ได้รับบริการ (Call Abandon Rate)
- 5) จำนวนสายที่รออยู่ใน Queue (Call Waiting หรือ Call in Queue)
- 6) ระยะเวลาเวลาที่คอยอยู่ในคิวนานที่สุด (Longest Waiting Time)
- 7) ระยะเวลาการรอสายเฉลี่ย (Average Waiting Time)
- 8) จำนวนสายที่โทรออก (Outbound Call)
- 9) ระยะเวลาที่ Agent Log in อยู่ในระบบ (Log in Time)
- 10) ระยะเวลาที่ Agent ไม่อยู่ในระบบ (Log out Time)
- 11) ระยะเวลาที่ Agent ใช้ในการสนทนา (Talk Time)
- 12) ระยะเวลาเฉลี่ยการสนทนาของ Agent (Average Talk Time)
- 13) เวลาที่ Agent ว่างจากที่ไม่มีสายเข้า (Ready or Available Time)
- 14) เวลาที่ Agent ใช้ในการทำงานหลังการสนทนา (After Call Work Time)
- 15) เวลาที่ Agent ไม่พร้อมรับสาย (Not Ready)
- 16) แสดงเหตุผลของสถานะที่ Agent ไม่พร้อมรับสาย (Not Ready)
- 17) จำนวนการโอนสายของ Agent และแสดงหมายเลขที่โอน
- 18) จำนวนพนักงานรับสายในช่วงเวลาต่างๆ ว่ามีพนักงานรับสายอยู่ที่คน เช่น รายชั่วโมง มีพนักงานรับสายให้บริการกี่คน เป็นต้น

5.15.2.2 รายงานเกี่ยวกับระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response - IVR) โดยต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- 1) จำนวนสายที่เข้าฟังข้อมูลในระบบ IVR โดยแยกตามเมนูทั้งหมด (Main Menu และเมนูย่อย)
- 2) ระยะเวลาเฉลี่ยที่ลูกค้าเข้าฟังข้อมูลในระบบ IVR โดยแยกตามเมนูทั้งหมด (Main Menu และเมนูย่อย)
- 3) จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบ IVR และ จำนวนสายที่โอนให้ Agent

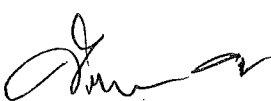
- 4) ลำดับการใช้บริการ (Activity Log)
- 5) จำนวนการโอนสายไปยัง Service อื่น (Over flow)
- 6) จำนวนการฝากหมายเลขติดต่อกลับ (Call Back) แยกตาม Service ที่ให้บริการ
- 7) จำนวนการโอนสายจาก Agent กลับไปยังระบบ IVR เช่น กรณีที่ลูกค้าติดต่อผิด Service แล้ว Agent โอนสายกลับไปยังระบบ IVR เพื่อให้ลูกค้าทำรายการผ่าน Self Service เป็นต้น
- 8) สถิติต่างๆ ของระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) เช่น สถิติการใช้บริการของลูกค้า ในแต่ละ IVR ทั้งแบบรายละเอียดและสรุปเป็นผลรวม และ ค่าเฉลี่ยเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายปี รวมถึง รายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ IVR
- 9) ข้อมูลจาก IVR End Call Survey ต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้
 - ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผ่านศูนย์ให้บริการลูกค้า ทางโทรศัพท์ (อ.ก.ส. Call Center) และสามารถสรุปข้อมูล ความพึงพอใจของ Agent แต่ละคนได้โดยอัตโนมัติ (ต้องการ ให้ระบบประมวลผลข้อมูล พนักงานไม่ต้องกรองข้อมูล)
 - ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า โดยแยกตาม Service ที่ให้บริการ ชื่อ-นามสกุล Agent ที่ให้บริการ วันที่ เวลา หมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้าผู้ประเมิน
 - จำนวนลูกค้าที่กดให้คะแนนประเมินการบริการ และไม่กดให้คะแนนประเมินการบริการ (จำแนกเป็นกรณีลูกค้าวางสายก่อนเข้าสู่ระบบประเมิน และ กรณี Agent ไม่ส่งสายให้ลูกค้า ประเมิน)
 - ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อ Agent รายคน โดยจำแนกตามระดับคะแนนที่ให้บริการ เช่น กดให้คะแนน 5 ก็สาย กดให้คะแนน 4 ก็สาย เป็นต้น และแสดงค่าเฉลี่ย คะแนนที่ Agent แต่ละคนได้รับ

5.15.2.3 รายงานเกี่ยวกับระบบ CRM Call Center โดยต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อย

ดังนี้

- 1) จำนวนการให้บริการ โดยจำแนกตามหัวข้อได้อย่างน้อย ดังนี้
 - ช่องทางการรับฟัง เช่น 02 555 0555 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (1593) เป็นต้น
 - ประเภทเรื่อง เช่น สอบถามข้อมูล ต้องการความช่วยเหลือ เสนอแนะ ร้องเรียน ชมเชย เป็นต้น
 - ผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น สินเชื่อ เงินฝาก A-Mobile เป็นต้น
 - ประเภทงาน

31


 ๒๗
 ๑๖/๑๒
 ๑๖/๑๒

- ประเด็นย่อย
- สถานะผู้แจ้ง เช่น อดีตลูกค้า ลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคต/ไม่ใช่ลูกค้า เป็นต้น
- ประเภทลูกค้า เช่น บุคคล องค์กร ภาครัฐ เป็นต้น
- ประเภทผู้แจ้งย่อย เช่น เกษตรกรรุ่นใหม่ เกษตรกรรายย่อย บุคคลทั่วไป เป็นต้น
- สรุบบางงานของ Agent

- 2) จัดลำดับ 10 อันดับแรก โดยสามารถจำแนกหัวข้อตามที่ระบบ VOC กำหนด
- 3) จำนวนการให้บริการจำแนกตามการสรุบบางงานของ Agent (หัวข้อเรื่องที่ลูกค้าสอบถาม)
- 4) จัดลำดับ 10 อันดับแรก โดยจำแนกตามการสรุบบางงานของ Agent (หัวข้อเรื่องที่ลูกค้าสอบถาม)
- 5) รายงานแสดงสถานะใบงาน เช่น อยู่ระหว่างดำเนินการ (pending) ดำเนินการการเรียบร้อยแล้ว (close) เป็นต้น
- 6) รายงานใบงานที่เกินกำหนดเวลา SLA
- 7) รายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบ CRM Call Center

5.15.2.4

รายงานเกี่ยวกับระบบ Agent Performance โดยต้องแสดงข้อมูล

อย่างน้อย ดังนี้

- 1) จำนวนสายที่โทรเข้า (Total Incoming Call)
- 2) จำนวนสายที่ Agent ได้ให้บริการไปแล้ว (Handled Call)
- 3) จำนวนสายที่ Agent ที่โทรออก (Outbound Call)
- 4) จำนวนสายที่ Agent รับไม่ได้ (Abandoned Call)
- 5) จำนวนสายการส่งสายประเมินผลความพึงพอใจหลังการให้บริการ โดยแยกตามระดับคะแนนที่ให้บริการ
- 6) ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการรับสาย Talk Time, Hold Time, Work Time, Total Time ของทุก Service ที่ให้บริการ
- 7) ระยะเวลาที่ Agent ไม่พร้อมรับสาย (Not Ready) โดยสามารถแยกเหตุผลได้
- 8) เวลา Log in Time/Log out Time
- 9) รายงานตรวจสอบพฤติกรรมกรรมการใช้งาน (Agent Activity Log) ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนสิ้นสุดการปฏิบัติงานในแต่ละวัน เช่น Login, Not Ready, Talking, Ready, Log out เป็นต้น
- 10) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการจากระบบตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Management - QM) โดยสามารถแสดงคะแนน (ร้อยละ) และจุดปรับปรุงของสายอัตโนมัติ

(Handwritten signatures and initials)

5.15.2.5 รายงานเกี่ยวกับระบบตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Management - QM) โดยต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- 1) คะแนนประเมินคุณภาพในการให้บริการ (Agent Scoring) โดยจำแนกเป็นด้านทักษะการให้บริการ (Soft Skill) และ ความรู้ในงาน (Hard Skill) ได้
- 2) แสดงข้อมูลสายที่ถูกประเมิน เช่น ชื่อ Agent เบอร์โทรศัพท์ วันที่รับสาย จุดปรับปรุงข้อเสนอแนะของสายที่ถูกประเมิน เพื่อให้ Agent ทราบข้อผิดพลาดของสายที่ประเมิน โดยให้ Agent ที่เข้ามาดูผลรายงานนั้นเลือกรับทราบ หรือปฏิเสธพร้อมแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้
- 3) สามารถออกรายงาน (Report) ไปยัง Agent Performance ได้

5.15.2.6 รายงานเกี่ยวกับระบบ Voice Recording โดยต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- 1) รายละเอียดการบันทึกเสียงการสนทนา (Voice Recording) ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น User, วัน-เวลา หมายเลขโทรศัพท์ลูกค้า เป็นต้น
- 2) รายละเอียดประวัติการนำไฟล์บันทึกเสียงออก ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น User, วัน-เวลา หมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้าที่นำออก เพื่อตรวจสอบเทียบกับการได้รับอนุญาตนำไฟล์เสียงออก

5.15.2.7 รายงานเกี่ยวกับบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Base Management - KB) โดยต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- 1) จำนวนและข้อมูลในระบบทั้งหมด แยกตามประเภทผลิตภัณฑ์ และหัวข้อเรื่อง
- 2) ประวัติการแก้ไข/ เพิ่ม/ ลบข้อมูล โดยแสดงรายละเอียด เช่น ผู้ทำ วัน-เวลาที่ทำ หัวข้อที่ทำ เป็นต้น
- 3) ความถี่การเรียกดูข้อมูล แยกตามประเภทผลิตภัณฑ์และหัวข้อเรื่อง จำนวนคำค้น ที่มีการพิมพ์ค้นหา เช่น ค้นหาคำว่า "สินเชื่อ" จำนวน 50 ครั้งต่อวัน เป็นต้น
- 4) รายละเอียดภาพรวมการแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งปัญหาต่อข้อมูลในระบบ โดยแสดงรายละเอียด เช่น ชื่อผู้เสนอ/ แจ้งปัญหา วัน-เวลาที่แจ้ง รายละเอียดการข้อมูลที่แจ้ง เป็นต้น
- 5) จำนวนการปรับปรุงข้อมูล เช่น ในหนึ่งเดือนปรับปรุงข้อมูลไปแล้วกี่เรื่อง เป็นต้น

5.16 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางออนไลน์ของธนาคาร (Social Monitoring Tools) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.16.1 สามารถ Monitor จัดเก็บข้อความ แหล่งที่มา และความคิดเห็นบนสื่อ Social Media มารวมในที่เดียวกัน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ปัญหา การเฝ้าระวังเหตุที่เกี่ยวข้องกับชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงสรุปประเด็นออกมาเป็น Report เป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือนได้

5.16.2 ระบบอยู่ใน Platform ประมวลผลแบบ Cloud ที่มีมาตรฐานในด้านการปกป้องความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งานของระบบ Cloud Server หรืออยู่บน Platform ที่ได้รับมาตรฐานตามข้อ 5.1.13

5.16.3 ระบบสามารถ Monitor จัดเก็บข้อความ คำถาม บทความวิเคราะห์ เรื่องราว และความคิดเห็นบน Social Media โดยระบบสามารถดึงข้อมูลจาก Social Media ทุกช่องทาง Webboard และ เว็บข่าวต่างๆ ซึ่งเป็นข้อมูลสาธารณะได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยการดึงข้อมูลแบบ Real Time กรณี Near Real Time ต้องไม่เกิน 30 นาที

5.16.4 ระบบสามารถดึงข้อมูลได้โดยละเอียด เก็บข้อมูลได้ทุกความคิดเห็น เสมือนอ่านจากช่องทางนั้นๆ โดยตรงและทำได้ในทุกช่องทาง เช่น Facebook, Twitter, Instagram, Pantip และเว็บไซต์สำนักข่าวออนไลน์ เป็นต้น

5.16.5 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานตอบคำถามและข้อคิดเห็นต่างๆ ได้ โดยเชื่อมโยงคำตอบไปยังสื่อต้นฉบับอย่างรวดเร็วผ่านระบบโดยตรง โดยสามารถเชื่อมโยงช่องทางออนไลน์ที่เป็น Official Account ขององค์กรได้หลาย Account เช่น Live Chat, Facebook Admin Page หรือ Pantip Official Account เป็นต้น อย่างน้อย 15 Account

5.16.6 ระบบสามารถกด Reject Comment ที่ไม่เกี่ยวข้องได้

5.16.7 ระบบสามารถกดเข้าไปดูข้อความต้นฉบับได้ (Link)

5.16.8 มีระบบ Pick up เพื่อป้องกันการ Duplicate ของ Agent ที่เข้าไปตอบ

5.16.9 ระบบสามารถแจ้งเตือนผู้ใช้งาน (Notification) กรณีมีข้อความใหม่ และระบบสามารถเชื่อมโยงการแจ้งเตือนไปยัง Line หรือ E-mail ของผู้ใช้งานที่ได้รับมอบหมายได้ โดยไม่ต้อง Monitor จากระบบโดยตรงตลอดเวลา

5.16.10 ระบบสามารถเรียกดูประวัติการใช้งานของผู้ใช้งานแต่ละ User ได้ (Login History Report) และ Monitor ตรวจวัดประสิทธิภาพการทำงานของ Agent แบบ Real Time รวมถึงการสรุปภาพรวมของการทำงานแบบ Dashboard เพื่อให้ทราบสถานะการปฏิบัติงาน ณ ปัจจุบัน และสามารถประมวลผลรายงาน โดย Export เป็น RAW ไฟล์ เช่น Word, Excel, PDF, CSV เป็นต้น

5.16.11 ระบบรองรับการใช้งานบนคอมพิวเตอร์ Smart Phone, Tablet เพื่อความสะดวกในการใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา

5.16.12 ระบบสามารถเรียกรายงานโดยระบุช่วงเวลาของข้อมูล เช่น รายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายปี และแสดงผลข้อมูลในรูปแบบตารางข้อมูล กราฟข้อมูล เป็นต้น

5.16.13 จัดส่งรายงานประสิทธิภาพการทำงานของ Agent ส่งมอบภายใน 10 วันทำการของเดือนถัดไป

5.16.14 ระบบสามารถเข้าใช้งานพร้อมกันได้ทั้งหมด อย่างน้อย 20 Users / Concurrents

5.16.15 ระบบสามารถแสดงสถานะผู้ใช้งาน เช่น ออนไลน์หรือออฟไลน์ เป็นต้น

5.16.16 ระบบสามารถแสดงประวัติ (History) การให้บริการข้อมูลของผู้ใช้งานแต่ละ User ได้

5.16.17 ระบบสามารถรองรับการจัดการใช้งาน (User Permission) โดยธนาคารสามารถกำหนดการจัดการสิทธิ์ได้เอง

5.16.17.1 การกำหนดสิทธิ์ในการตอบของผู้ใช้งาน

5.16.17.2 การกำหนดสิทธิ์ในการมองเห็นของผู้ใช้งาน

5.16.17.3 การกำหนดสิทธิ์ในการตั้งค่าต่างๆ ของระบบ

5.16.18 ระบบสามารถตรวจจับช่องทางที่เฉพาะเจาะจงได้ คือ

5.16.18.1 Facebook Page : Page Post, Visitor Post, Inbox Message, Comment

5.16.18.2 Twitter : Tweet, Retweet, Direct Message, Mentioned Timeline

5.16.18.3 Instagram Account

5.16.18.4 Pantip กระตุ้, ความคิดเห็น, ข้อความหลังไมค์

5.16.18.5 Line Official Account : Conversation (Account ที่เป็น Business Connect)

5.16.18.6 Webboards

5.16.18.7 E-mail Account สามารถอ่านและตอบกลับได้

5.16.18.8 Mobile Application / Website ของธนาคาร

5.16.18.9 Live Chat ของธนาคาร สามารถอ่านและตอบกลับลูกค้าได้

5.16.18.10 สามารถปรับปรุง เพิ่ม ลด สื่อ หรือ Platform Social Media ที่เพิ่มขึ้นใหม่ ในอนาคตที่มีระดับความสำคัญและความนิยมของผู้ใช้ในสังคม (ทั้งนี้ เป็นไปตามเงื่อนไขของเจ้าของ Platform ว่ามีบริการรองรับหรือไม่)

5.16.19 รองรับการส่งต่อ Case (Assign) ไปให้แก่ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางได้หลายรูปแบบ เช่น การส่งต่อ (Assign) ตามทักษะของ Agent เป็นต้น

5.16.20 ระบบรองรับการส่งต่อ Case อัตโนมัติ (Auto Assign / Routing) ไปให้แก่ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางได้

5.16.21 ระบบสามารถรองรับการจัดการข้อมูลที่เข้ามาได้โดยแบ่งตามส่วนการทำงาน อย่างน้อย ดังนี้

5.16.21.1 ข้อมูล / กระตุ้ที่เข้ามาใหม่ (New)

5.16.21.2 ข้อมูล / กระตุ้ที่มีการปิดไปแล้วแต่กลับเข้ามาใหม่ (New Comment)

5.16.21.3 ข้อมูล / กระตุ้ที่มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแล้ว (Assign)

5.16.21.4 ข้อมูล / กระตุ้ที่เกี่ยวข้องแต่ไม่จำเป็นต้องตอบ (Reject)

5.16.21.5 ข้อมูล / กระตุ้ที่ไม่เกี่ยวข้องไม่จำเป็นต้องตอบ (Cancel)

5.16.21.6 ข้อมูล / กระตุ้ที่จัดการเรียบร้อยแล้ว (Close)

5.16.22 ระบบสามารถรองรับการบันทึกข้อความ (Template Message) รูปภาพ ไฟล์ Script แยกเป็นหมวดหมู่ หัวข้อ เรื่อง เพื่อใช้เป็นคลังรวมคำถาม คำตอบ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเรียกหาข้อความสั้นๆ ขึ้นมาตอบได้อย่างสะดวก ระบบมี Function กล่องข้อความเพื่อใช้ในการสื่อสาร เช่น ระหว่าง Supervisor กับ Agent เป็นต้น

5.16.23 ระบบ Social Monitoring Tools สามารถเชื่อมต่อ API (Application Programming Interface) เพื่อรับส่งข้อมูลไปยังระบบที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ VOC ของธนาคาร เป็นต้น

5.16.24 สามารถทำงานร่วมกับระบบ CRM Call Center ได้

5.16.25 ระบบสามารถส่งแนบไฟล์สกุล JPEG, PNG, GIF, PDF (ขนาดไม่น้อยกว่า 5 MB)

5.16.26 ระบบสามารถให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจทันทีหลังจากจบการสนทนากับ Agent โดยอัตโนมัติ เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการได้ และบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

5.16.27 สามารถติด Tags ให้กับข้อความเพื่อบอกประเภทให้กับข้อความได้

5.16.28 ระบบสามารถดึงข้อมูลตาม Tag (#xxxx) ได้ใน Pantip

5.16.29 ระบบสามารถแสดง Sentiment ของข้อความได้ เช่น ข้อความเชิงบวก กลาง ลบ เป็นต้น

5.16.30 สามารถกด Like, Hide Post ได้ (Facebook)

- 5.16.31 ระบบสามารถส่ง Private Message ไปหา User ได้ (Facebook)
- 5.16.32 ระบบรองรับได้ 2 ภาษา (TH, EN)
- 5.16.33 สามารถรองรับได้หลาย Time Zone
- 5.16.34 สามารถตรวจสอบ Log ของ E-mail ที่ส่งหา Agent ได้

5.16.35 ระบบสามารถตั้งค่าช่วงเวลาในการทำงานได้ (SLA Setting) สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามที่
ธนาคารกำหนด

- 5.16.36 ระบบมีหน้าจอแสดงข้อมูล Page Insight (Facebook)
- 5.16.37 รองรับการแก้ไขข้อความที่ตอบได้ (Facebook, Pantip)
- 5.16.38 สามารถสนทนากับลูกค้าได้ ทั้งในรูปแบบข้อความ และ Sticker ตามมาตรฐานของ Facebook
- 5.16.39 สามารถรับหรือส่งไฟล์รูปภาพ เช่น JPG, PNG, ไฟล์เสียงหรือวิดีโอ หรือไฟล์ข้อมูลจากลูกค้าได้ เช่น Word, Excel, PDF เป็นต้น พร้อมการสนทนากับผู้ใช้งานได้ ทั้งนี้ รวมประเภทของไฟล์ที่รองรับให้ขึ้นอยู่กับ
ความสามารถของ Platform Facebook

5.16.40 ระบบสามารถตั้งค่าคีย์เวิร์ด (Key Word) ของ Pantip ทั้งหมดจำนวน 1,000 คีย์เวิร์ด เพื่อ
นำเข้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาบริหารจัดการได้

5.16.41 ระบบสามารถจัดหมวดหมู่ประเภทของข้อมูลที่มาจากช่องทาง Pantip โดยสามารถเลือกได้จาก
Pantip Post, Pantip Comment, Pantip Reply และ Pantip Inbox ได้

5.16.42 ระบบ Social Monitoring Tools สามารถเชื่อมต่อรับส่งกับระบบ Mail Server ของ ธ.ก.ส.
หรือ Mail Hosting ภายนอกได้

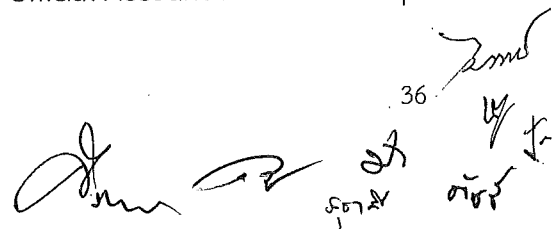
- 5.16.42.1 สามารถปรับปรุง แก้ไขข้อมูลจาก E-mail ที่ลูกค้าส่งมาได้
- 5.16.42.2 สามารถตอบกลับ E-mail ได้อัตโนมัติ (Auto Reply)
- 5.16.43 รองรับการเชื่อมต่อกับ Line Official Account อย่างน้อยจำนวน 2 Account
 - 5.16.43.1 สามารถสนทนากับลูกค้าได้ ทั้งในรูปแบบข้อความ และ Sticker มาตรฐาน
ของ Line
 - 5.16.43.2 สามารถรับหรือส่งไฟล์รูปภาพ เช่น JPG, PNG, ไฟล์เสียงหรือวิดีโอหรือไฟล์ข้อมูล
จากลูกค้าได้ เช่น Word, Excel, PDF เป็นต้น พร้อมการสนทนากับผู้ใช้งานได้
ทั้งนี้ รวมประเภทของไฟล์ที่รองรับให้ขึ้นอยู่กับความสามารถของ Platform
Line@ หรือ Line Official Account
 - 5.16.43.3 สามารถส่งข้อความหรือไฟล์ไปให้ลูกค้าที่ Line Account ของลูกค้าจากหน้าจอ
ได้ทันที
 - 5.16.43.4 สามารถตอบกลับ Line Auto Reply แจ้งกลับไปหาลูกค้าได้

5.16.44 ระบบ Social Monitoring Tools สามารถสร้างไฟล์เพื่อนำส่งข้อมูลไปยังระบบอื่น โดย
สามารถจัดการข้อความ (Text) ให้อยู่ในรูปแบบที่ถูกต้องรวมถึงสามารถเลือกไฟล์ข้อมูลที่ต้องการส่งไปยังระบบอื่นได้
เช่น ไฟล์รูปไฟล์เอกสาร เป็นต้น

5.17 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบตอบรับอัตโนมัติบนสื่อออนไลน์ (AI-Chatbot) ต้องมี
คุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.17.1 ระบบสามารถเชื่อมต่อการให้บริการบนช่องทาง Online ของธนาคาร ได้แก่ Facebook
Messenger, Website, Live Chat และรองรับการทำงานบน ช่องทาง Line Official Account และช่องทางอื่นๆ
ที่ Chatbot สามารถเชื่อมโยงการให้บริการได้

36



5.17.2 มีระบบสนับสนุนการจัดการ ในการขอความยินยอม (Consent) ตามข้อบังคับของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) และเชื่อมต่อการทำงานของระบบ Consent management system ของธนาคาร อัตโนมัติสำหรับกรณีมีการขอข้อมูลส่วนตัวลูกค้า / ผู้ติดต่อ

5.17.3 มีระบบการลงทะเบียน (Register) ลูกค้า / ผู้ติดต่อ ก่อนใช้บริการ Chatbot ผ่าน Live Chat บน Platform ต่างๆ เช่น Line, Website, Mobile Application เป็นต้น เฉพาะครั้งแรกในการเข้าใช้งาน โดยระบุข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขบัตรประชาชน E-mail และการใช้บริการครั้งต่อไป สามารถระบุแค่ข้อมูลเพียงข้อมูลเดียวในการเข้าใช้งานได้

5.17.4 สามารถทำงานร่วมกับระบบ CRM Call Center ได้

5.17.5 สามารถออกแบบและกำหนดให้ Chatbot รองรับการให้บริการตามนโยบายที่ ธ.ก.ส. กำหนดภายใต้มาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูลและระบบงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริการที่เป็น Self Service ได้แก่ การตรวจสอบยอดเงิน ตรวจสอบเลขที่บัญชี การสมัคร หรือ รับลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการผ่าน Chatbot เป็นต้น

5.17.6 สามารถนำเนื้อหาชุดข้อมูลคำตอบจากระบบ Chatbot เดิมเข้าระบบใหม่ได้

5.17.7 สามารถออกแบบ Display ที่แสดงถึง Character ที่ธนาคารกำหนดได้

5.17.8 สามารถเชื่อมต่อกับ Facebook Official Page (Messenger), Live Chat และรองรับการเชื่อมต่อกับ Line Official Account ของธนาคาร

5.17.9 สามารถตอบสนองได้ทันทีที่มีลูกค้าสอบถามผ่าน Facebook Official Page (Messenger), Live Chat และรองรับการสอบถามผ่าน Line Official Account ของธนาคาร

5.17.10 สามารถตอบสนองการส่ง Sticker จากลูกค้าผู้สอบถามผ่านช่องทางที่ธนาคารเชื่อมต่อ ไม่น้อยกว่า 100 ตัว

5.17.11 สามารถตอบคำถามอัตโนมัติแทนผู้ดูแลระบบ ไม่น้อยกว่า 500 ชุดคำตอบ โดยจัดชุดคำตอบแยกหมวดหมู่ตามที่ธนาคารกำหนด สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้อย่างน้อย 500 ครั้ง

5.17.12 สามารถส่งต่อ (Assign) กระจุกไปให้แก่ผู้ดูแลระบบได้

5.17.13 สามารถให้ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจจากการใช้บริการได้

5.17.14 สามารถแสดงให้เห็นประวัติ (History) การให้บริการข้อมูล / ตอบกระจุกการให้บริการลูกค้าเป็นรายคน / ประเภทการบริการตามหมวดหมู่ที่ธนาคารกำหนด

5.17.15 สามารถแยกหรือคัดกรองคำถามได้ เพื่อให้ระบบตอบกลับอัตโนมัติทำงาน

5.17.16 ระบบตอบกลับข้อมูลแบบอัตโนมัติสามารถใช้งานเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ เป็นอย่างน้อย รองรับรูปแบบที่หลากหลาย อาทิ ตัวอักษร รูปภาพ ไฟล์ เอกสาร วิดีโอ และ Carousel เป็นต้น กำหนดหมวดหมู่ของคำถาม (Hot Menu) และหมวดหมู่ย่อย (Sub Menu) เพื่อกำหนดขอบเขตของการตอบให้มีความแม่นยำสูงขึ้น

5.17.17 สามารถวิเคราะห์ความหมายด้านภาษา เพื่อหาคำที่คาดว่าจะสะกดผิด หรือ มีความหมายใกล้เคียง เพื่อวิเคราะห์เลือกคำตอบที่เหมาะสมได้

5.17.18 มีระบบประมวลผลการวิเคราะห์ภาษา (Natural Language Processing : NLP) ที่สามารถวิเคราะห์และตรวจจับคำที่พิมพ์ผิด คำพ้องเสียง รวมถึงมีระบบตรวจสอบคำที่เฉพาะเจาะจงได้ครอบคลุมแต่ละธุรกิจ ซึ่งสามารถทำให้ระบบทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และทำให้ระบบยืดหยุ่นมากขึ้นโดยที่สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้

5.17.19 ขั้นตอนการทดสอบความสามารถของระบบตอบกลับอัตโนมัติ เพื่อควบคุมคุณภาพ ในระหว่างการสร้าง ติดตั้ง รวมถึงระหว่างการปรับปรุง ปรับเปลี่ยน และ/หรือ แก้ไขในอนาคต ก่อนจะเปิดให้บริการจริง เพื่อลดโอกาสความผิดพลาดต่างๆ

5.17.20 ระบบมีความสามารถการจัดการคำถามอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์บริการ หรือมีการส่ง Sticker ให้ BOT สามารถตอบกลับข้อความอัตโนมัติที่เหมาะสมได้

5.17.21 มีระบบแจ้งเตือนไปยังผู้ดูแลระบบกรณีที่ระบบตอบกลับอัตโนมัติ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ หรือลูกค้าระบุนความประสงค์จะคุยกับ Agent

5.17.22 สามารถแจ้งเตือนไปยังผู้ดูแลระบบ เพื่อทำการตรวจสอบและปิดการสนทนา ในกรณีที่ระบบไม่ได้ตอบกลับลูกค้าเกินกว่าจำนวนครั้งที่ธนาคารกำหนด

5.17.23 สามารถตั้งการตอบรับอัตโนมัติได้ ในกรณีที่ลูกค้าไม่พิมพ์ ตอบกลับในช่วงระยะเวลาที่กำหนด เช่น ลูกค้าไม่ตอบกลับหลังจากระบบส่งข้อความออกไปเกิน 5 นาที และสามารถตั้งค่ากำหนดเงื่อนไขตามช่วงเวลา ตามประเภทหมวดหมู่ของเรื่อง (Auto Reply) แจ้งกลับไป

5.17.24 ระบบรองรับการสนทนาตามปริมาณข้อความของผู้ใช้งานที่เข้ามาในระบบได้

5.17.25 สามารถเพิ่มข้อมูล หรือ ปรับเปลี่ยน / แก้ไข ที่ต้องการให้ระบบตอบโต้ได้ โดยไม่ต้องมีการปรับเปลี่ยน code หรือเขียนโปรแกรมขึ้นมาใหม่

5.17.26 ระบบสามารถติดตั้งและทำงานได้บน Cloud Server ของผู้ยื่นข้อเสนอ ที่มีขนาดพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเพียงพอกับการใช้งาน และมีระบบความมั่นคงปลอดภัยสูงสุด

5.17.27 ระบบมี Function การเพิ่มความรู้และความสามารถของ Chatbot โดยความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ธนาคารด้วยตนเอง ที่ทำให้การพัฒนาความสามารถของระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.17.28 ระบบสามารถจัดทำเป็นเมนูหรือหัวข้อคำถามให้ลูกค้าเลือกทำรายการได้

5.17.29 ระบบสามารถมองเห็นประวัติการสนทนาและค้นหาข้อความในบทสนทนาย้อนหลังได้

5.17.30 สามารถสั่งให้ Chatbot หยุดทำงานเฉพาะบทสนทนาจับลูกค้าบางคนเพื่อให้ผู้ดูแลระบบ / Agent ตอบเอง

5.17.31 ระบบ Chatbot สามารถรองรับการเชื่อมโยงรูปแบบการใช้งานร่วมกับ Platform อื่นๆ เช่น ให้บริการบน Website ให้บริการบน Line Official บน Mobile Application เป็นต้น

5.17.32 ธนาคารสามารถปรับปรุง แก้ไขชุดคำถาม - คำตอบ ของ Chatbot เองได้

5.17.33 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีการจัดหาบุคลากร เพื่อจัดการดูแลปรับปรุงส่วนตอบกลับอัตโนมัติ

5.17.33.1 มีบุคลากรในการดูแลระบบส่วนตอบกลับอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการพูดคุยผ่านช่องทางติดต่อสื่อสารระบบออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง

5.17.33.2 มีบุคลากรในการวิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพการทำงานของ Chatbot และพัฒนา (Learning) ในส่วนการพัฒนาคำถาม - คำตอบ เพื่อให้ Chatbot ตอบสนองได้อย่างครอบคลุมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.17.33.3 ระบบสามารถเรียกดูประวัติการทำงานของ Chatbot ได้ อาทิ ข้อมูลการ Error สถิติข้อความที่ลูกค้าสอบถามเข้ามา 3 ลำดับแรก และสามารถประมวลผลรายงาน โดย Export เป็น RAW ไฟล์ เช่น Word, Excel, PDF, CSV เป็นต้น

5.17.33.4 จัดส่งรายงานประสิทธิภาพการทำงานและสรุปความเคลื่อนไหวของระบบตอบกลับอัตโนมัติให้ธนาคารรับทราบ รายงานสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลรายเดือน รายไตรมาส และรายปีบัญชี ส่งมอบภายใน 10 วันทำการของเดือนถัดไป

5.17.33.5 มีการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเสียงของลูกค้าที่มาจากสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Website, Facebook, Live Chat, Twitter, Mobile Application, Line, Pantip เป็นต้น ที่มีการกล่าวถึงธนาคาร ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ กิจกรรมการตลาดที่เหมาะสมสำหรับลูกค้า รายงานสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลรายไตรมาส และรายปีบัญชี ส่งมอบภายใน 10 วันทำการของเดือนถัดไป

38
ช. 4
ค. ๒๕
ค. ๒๕
ค. ๒๕

5.18 ความต้องการด้านเทคนิคของระบบโต้ตอบบทสนทนาผ่านช่องทางออนไลน์ (Live Chat) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

5.18.1 สามารถเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ของทาง ธ.ก.ส. (www.baac.or.th) เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งาน Live Chat ได้ที่เว็บไซต์ของทาง ธ.ก.ส.

5.18.2 สามารถปรับแต่งไอคอนรูปแบบแบบฟอร์มกรอกข้อมูลของลูกค้าได้และสามารถปรับแต่งหน้าจอให้เหมาะกับการทำงานได้ (Form Customization)

5.18.3 สามารถเชื่อมต่อกับระบบ ตามข้อ 5.1.5 ได้

5.18.4 สามารถเชื่อมโยงและทำงานร่วมกับระบบบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ ตามข้อ 5.16 ได้

5.18.5 สามารถเชื่อมต่อกับระบบตอบรับอัตโนมัติบนสื่อออนไลน์ (AI-Chatbot) ตามข้อ 5.17 ได้

5.18.6 สามารถทำงานร่วมกับระบบ CRM Call Center ได้

5.18.7 สามารถเรียกดูประวัติการติดต่อจากระบบ Live Chat ผ่านระบบ CRM Call Center ได้

5.18.8 สามารถแนบเอกสารในรูปแบบไฟล์ได้อย่างน้อย ดังนี้ PDF, Excel, Word, JPG

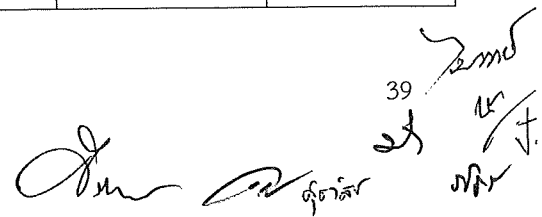
5.18.9 สามารถส่งแบบฟอร์มประเมินพนักงานหรือ Chatbot หลังการให้บริการได้ โดยการประเมินดังกล่าวต้องสามารถจัดเก็บมายังข้อมูลลูกค้ารายนั้นๆ ได้

5.19 การฝึกอบรมและการสนับสนุน

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานของ ธ.ก.ส. ให้มีความรู้ความเข้าใจ การใช้งานระบบงาน Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง โดยต้องมีรายละเอียดหัวข้อการฝึกอบรม ดังนี้

5.19.1 หลักสูตรการฝึกอบรม มีดังนี้

ลำดับ	หลักสูตร	จำนวน รุ่น	จำนวนผู้รับ การอบรมต่อรุ่น	กลุ่มเป้าหมาย
1	การอบรม (Training) และการบริการหลังการขาย สำหรับระบบงาน Call Center ดังนี้			
	1.1 หลักสูตรระดับ Administrator สำหรับทีม Back Office <ul style="list-style-type: none"> ● ด้าน Hardware และ Software ● Installation การ Configuration และการบริหารจัดการระบบ ● การ Configuration และการบริหารจัดการขั้นสูง ● การสร้างรายงาน ● การวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาขั้นพื้นฐานและขั้นสูง ● ฝึกปฏิบัติใช้ระบบเสมือนจริง 	1 รุ่น	12 คน	Administrator สำหรับทีม Back Office
	1.2 หลักสูตรระดับ Supervisor <ul style="list-style-type: none"> ● คุณสมบัติของระบบ ● การใช้งานหน้าที่ (Function) ต่างๆ ของระบบ ตามสิทธิ์ของ Supervisor ● เทคนิคการใช้งาน และ การปฏิบัติตามคำแนะนำที่ดี ● การฝึกปฏิบัติใช้ระบบเสมือนจริง 	2 รุ่น	10 คน	Supervisor Call Center

39


ลำดับ	หลักสูตร	จำนวน รุ่น	จำนวนผู้รับ การอบรมต่อรุ่น	กลุ่มเป้าหมาย
1 (ต่อ)	การอบรม (Training) และการบริการหลังการขาย สำหรับระบบงาน Call Center ดังนี้ 1.3 หลักสูตรระดับ ปฏิบัติการ สำหรับ Agent <ul style="list-style-type: none"> ● คุณสมบัติของระบบ ● การใช้งานหน้าที่ (Function) ต่างๆ ของระบบ ตามสิทธิ์ของ Agent ● เทคนิคการใช้งาน และ การปฏิบัติตามคำแนะนำที่ดี ● การฝึกปฏิบัติใช้ระบบเสมือนจริง 	4 รุ่น	15 คน	Agent Call Center
2	การอบรม (Training) และการบริการหลังการขาย สำหรับระบบ Social Monitoring Tools ดังนี้			
	2.1 บุคลากรระดับผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้ดูแลระบบงาน/ผู้บริหาร (Admin) พร้อมทั้งการอบรมแนวทางการตอบกลับบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	1 รุ่น	10 คน	
	2.2 บุคลากรระดับปฏิบัติงาน (Agent) พร้อมทั้งการอบรมแนวทางการตอบกลับบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	2 รุ่น	10 คน	

ทั้งนี้ ธ.ก.ส. สงวนสิทธิ์ในการขอปรับเปลี่ยนหลักสูตรเพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดต่อ ธ.ก.ส. โดยผู้รับจ้างต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจาก ธ.ก.ส.

5.19.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอรายละเอียด (Preview) ทั้งหมดของรายการ เนื้อหา วิธีการ สื่อการฝึกอบรมของหลักสูตรการฝึกอบรมทุกหลักสูตร ตลอดจนการประเมินผลของผู้เข้าอบรมให้ ธ.ก.ส. พิจารณอย่างน้อย 15 วัน ก่อนการฝึกอบรม และอาจขอให้ผู้ยื่นข้อเสนอปรับรายละเอียดบางประการ อันจะช่วยให้การฝึกอบรมเกิดผลดียิ่งขึ้นแก่ผู้เข้าอบรม การประเมินผล การฝึกอบรมจะต้องวางแผนกันระหว่างผู้ยื่นข้อเสนอกับ ธ.ก.ส. เพื่อให้การประเมินผลการฝึกอบรมได้ผลสูงสุด

5.19.3 การอบรม ให้นำเสนอเป็นภาษาไทย หากบางหลักสูตรมีความจำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ ต้องจัดให้มีผู้แปลเป็นภาษาไทยในระหว่างการฝึกอบรม

5.19.4 การอบรมต้องจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรในจำนวนไม่น้อยกว่าจำนวนผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละรุ่นให้เสร็จสิ้นก่อนวันเริ่มการฝึกอบรม เพื่อแจกให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยเอกสารดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจาก ธ.ก.ส. เรียบร้อยแล้ว

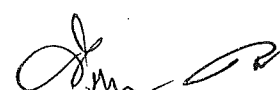
5.19.5 ในกรณีที่หลักสูตรที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่าจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนั้นๆ

5.19.6 สามารถเพิ่มหรือลดจำนวนผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่ง หรือ หลายหลักสูตรในแต่ละรุ่น มากหรือน้อยกว่าจำนวนที่ได้กำหนดไว้ โดยผ่านการพิจารณาทกลงร่วมกันระหว่าง ธ.ก.ส. กับผู้ยื่นข้อเสนอ

5.19.7 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการอบรมทุกครั้ง ได้แก่ ค่าสถานที่ฝึกอบรม ค่าเอกสาร ค่าอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ค่าอาหารและเครื่องดื่ม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่จำเป็น โดยธนาคารไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใดๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการอบรม

5.19.8 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการฝึกอบรมให้เป็นไปตามแผนที่ได้เสนอไว้ โดยต้องดำเนินการฝึกอบรมให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ก่อนการใช้งานจริง (Go Live)

40


 ๒๓
 ๕/๕
 ๓๘

5.19.9 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีบริการหลังการขาย ในกรณีที่มีการพัฒนา / ปรับปรุงระบบ ผู้ใช้งานพบข้อผิดพลาดหรือเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ ธ.ก.ส. Call Center เช่น การฝึกอบรมเพิ่มเติม การปรับปรุงคู่มือการให้คำปรึกษา และแนวทางการแก้ไขปัญหา เป็นต้น ซึ่งต้องเป็นไปตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด

5.19.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีเอกสารการอบรมในรูปแบบ Digital File หรือ ดีกว่าอย่างน้อย 5 ชุด เพื่อให้ ธ.ก.ส. เก็บไว้เป็นต้นฉบับ และการฝึกอบรมต้องบันทึกลง Portal Web รวบรวมสื่อการเรียนรู้ภาษาไทย Online (VIDEO On Demand)

5.19.11 เอกสาร / คู่มือ ประกอบด้วย เอกสาร (Hard Copy) เกี่ยวกับระบบสารสนเทศหรือด้านการบริหารระบบ ธ.ก.ส. Call Center และ Digital File หรือ ดีกว่า อย่างน้อย 3 ชุด โดยจัดทำเป็นภาษาไทย ลักษณะของเอกสาร (Hard Copy) ต้องจัดทำเป็นรูปเล่มอย่างเหมาะสม และต้องมีลำดับเลขที่หรือดัชนี เพื่อความสะดวกในการค้นหาและใช้งาน รวมทั้งต้องจัดส่งสารบัญอ้างอิงเอกสารทั้งหมดด้วย ดังนี้

5.19.11.1 คู่มือการใช้งานสำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin Manual)

5.19.11.2 คู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้งานระบบ (User Manual)

5.19.12 ธ.ก.ส. ขอสงวนสิทธิ์ในการคัดลอกหรือทำซ้ำเอกสาร / คู่มือต่างๆ เพื่อใช้งานในกิจการของ ธ.ก.ส. หากเอกสาร / คู่มือรายการใดไม่สามารถคัดลอกหรือทำซ้ำได้ ขอให้แจ้งให้ ธ.ก.ส. ทราบอย่างชัดเจนด้วย กรณีไม่แจ้งให้ ธ.ก.ส. ทราบ จะถือว่าอนุญาตให้ ธ.ก.ส. คัดลอกหรือทำซ้ำ เพื่อใช้ในกิจการของ ธ.ก.ส. ได้

5.19.13 ลิขสิทธิ์ในเอกสารทุกฉบับที่ผู้เสนอราคาได้จัดทำขึ้นเพื่อแผนงานนี้ ให้ถือเป็นความลับและให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของ ธ.ก.ส. โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องส่งมอบ บรรดาเอกสารดังกล่าวให้ ธ.ก.ส. เมื่อสิ้นสุดสัญญา และต้องไม่นำข้อความในเอกสารนั้นไปใช้ในกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงาน โดยไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นหนังสือจาก ธ.ก.ส. ก่อน

5.19.14 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบดำเนินการทุกอย่างให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขและรายละเอียดของข้อกำหนดนี้ จนกระทั่งเสร็จสิ้นสมบูรณ์และนำระบบสารสนเทศออกใช้ปฏิบัติงานจริงได้ตามวัตถุประสงค์

5.19.15 ผู้ยื่นข้อเสนอและรายละเอียดต่างๆ ที่เสนอมานั้น หากมีปัญหาเกี่ยวกับการตีความหมายของข้อความใดๆ ในระหว่างการพิจารณาให้ถือคำวินิจฉัยของ ธ.ก.ส. เป็นเด็ดขาด กรณีที่ ธ.ก.ส. ต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ไม่ชัดเจน สามารถให้ผู้เสนอราคารายใดชี้แจง เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อประกอบการพิจารณาได้ตามที่ ธ.ก.ส. กำหนด

5.19.16 ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการฝึกอบรม ข้อ 5.19.1 ธ.ก.ส. จะปรับตามจำนวนรุ่นของแต่ละหลักสูตรในอัตรา 50,000 บาทต่อรุ่นต่อหลักสูตร

6 ระยะเวลาดำเนินการ

โครงการเข้าใช้ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจร ภายใต้โครงการเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการให้บริการลูกค้าแบบ Customer Single View รวมเวลาการเข้าใช้งานระบบทั้งสิ้น 5 ปี (60 เดือน) นับจากวันเปิดใช้งาน

ทั้งนี้ หากวันเปิดใช้งานในเดือนแรกไม่ครบเดือนแห่งปีปฏิทินนั้น ให้คำนวณค่าเช่านับจากวันที่ ธ.ก.ส. เปิดใช้งานจนถึงวันสุดท้ายของเดือนแห่งปีปฏิทินนั้น ส่วนการเช่าเดือนสุดท้ายให้คำนวณค่าเช่าตั้งแต่วันที่แรกของเดือนแห่งปีปฏิทินนั้นจนถึงวันสิ้นสุดสัญญา

41
4/3
4/3

7 รายละเอียดและระยะเวลาส่งมอบของหรืองาน

7.1 ผู้ยื่นข้อเสนอส่งมอบแผนดำเนินการโครงการ (Project Plan) ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา หาก ๓.ก.ส. เห็นว่าแผนดำเนินการโครงการที่ส่งมอบต้องแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้แผนดำเนินการโครงการถูกต้องสมบูรณ์ขึ้น และเป็นประโยชน์กับ ๓.ก.ส. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องทำการแก้ไขและส่งมอบให้ ๓.ก.ส. ภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก ๓.ก.ส.

7.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องส่งมอบเอกสารให้ ๓.ก.ส. ตามกำหนดระยะเวลา ดังนี้

ลำดับ	เอกสารที่ส่งมอบ	กำหนดวันส่งมอบ (วัน)
(1)	เอกสารด้านการบริหารโครงการ (1.1) ผังโครงสร้างทีมงาน (Project Organization) และบทบาทหน้าที่ของทีมงาน (1.2) ผังโครงสร้างงาน (Work Breakdown Structure : WBS) (1.3) แผนการดำเนินงาน (Action Plan) ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ผ่านความเห็นชอบจาก ๓.ก.ส. ประกอบด้วย รายละเอียดของกิจกรรม และระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม (Timeline) ที่ดำเนินการก่อนการทดสอบและระหว่างการทดสอบ (1.4) การบริหารความเสี่ยงของโครงการ (Risk Management)	15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา รวมเวลาที่ผู้ยื่นข้อเสนอทำการแก้ไขแล้ว (ถ้ามี)
(2)	(2.1) เอกสารการวิเคราะห์และออกแบบระบบ Blueprint (2.2) เอกสารรายละเอียดข้อกำหนดความต้องการ Detail Requirements Specification (DRS) ที่ผ่านความเห็นชอบจาก ๓.ก.ส. (2.3) เอกสารด้าน Data Integration (2.3.1) เอกสารรายงานผลการจัดทำ Data Mapping (Data Mapping Document) (2.3.2) เอกสารประกอบคำนิยามข้อมูล (Data Dictionary) (2.4) เอกสารการออกแบบระบบงาน System Design Document (SDD) (2.4.1) สถาปัตยกรรมระบบงาน (Architecture & Infrastructure) (2.4.2) ผังทางเดินธุรกิจ (Business Flow Diagram) (2.4.3) ผังทางเดินข้อมูล (Data Flow Diagram) การเชื่อมต่อกับระบบงานที่เกี่ยวข้อง (System Interface Diagram)	60 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา รวมเวลาที่ผู้ยื่นข้อเสนอทำการแก้ไขแล้ว (ถ้ามี)

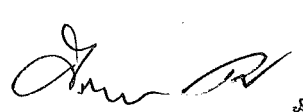
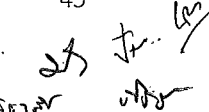
ลำดับ	เอกสารที่ส่งมอบ	กำหนดวันส่งมอบ (วัน)
(3)	เอกสารการทดสอบระบบงาน (3.1) System Integration Test (SIT) Document (3.2) User Acceptance Test (UAT) Document (3.2.1) Test Plan (3.2.2) Test Scenario, Test Case และ Test Script (3.2.3) Test Expected Result (3.2.4) Performance Test (3.3) เอกสารแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดความต้องการ และ Test Case (Traceability Matrix)	180 วันนับถัดจากวันที่ลงนาม ในสัญญา รวมเวลาที่ผู้ยื่น ข้อเสนอทำการแก้ไขแล้ว (ถ้ามี)
(4)	เอกสารคู่มือประกอบระบบงานและการฝึกอบรม (4.1) คู่มือแสดงวิธีการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผล การ สำรองข้อมูล การกู้คืนระบบงาน การตรวจสอบการทำงานของ ของระบบ (Operation Manual) อย่างน้อย 3 ชุด (4.2) คู่มือแสดงวิธีการใช้งานระบบงาน สำหรับผู้ใช้งาน (User Manual) ประกอบด้วย เอกสาร (Hard Copy) เกี่ยวกับระบบ สารสนเทศหรือด้านการบริหารระบบ ๓.ก.ส. Call Center และ Digital File หรือ ดิจิทัล อย่างน้อย 3 ชุด (4.3) คู่มือสำหรับผู้ดูแลระบบงาน (System Administration Manual) ประกอบด้วย เอกสาร (Hard Copy) เกี่ยวกับระบบ สารสนเทศหรือด้านการบริหารระบบ ๓.ก.ส. Call Center และ Digital File หรือ ดิจิทัล อย่างน้อย 3 ชุด (4.4) เอกสารการอบรมในรูปแบบ Digital File หรือ ดิจิทัลอย่างน้อย 5 ชุด เพื่อให้ ๓.ก.ส. เก็บไว้เป็นต้นฉบับ และการฝึกอบรมต้อง บันทึกผล Portal Web รวบรวมสื่อการเรียนรู้ภาษาไทย Online (VIDEO On Demand)	180 วันนับถัดจากวันที่ลงนาม ในสัญญา รวมเวลาที่ผู้ยื่น ข้อเสนอทำการแก้ไขแล้ว (ถ้ามี)
(5)	แผนฉุกเฉินและกู้คืน (Disaster Recovery Plan)	180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนาม ในสัญญา รวมเวลาที่ผู้ยื่น ข้อเสนอทำการแก้ไขแล้ว (ถ้ามี)

7.2.1 ผู้ยื่นข้อเสนอ ต้องจัดทำเอกสารเปรียบเทียบระหว่าง TOR และเอกสารที่ส่งมอบ และรายงานประกอบการตรวจรับงานให้ ๓.ก.ส. ทุกเดือน ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป โดยจัดทำเป็นรูปแบบไฟล์นามสกุล .doc / .docx และ .pdf พร้อมเอกสาร (Hard Copy) จำนวน 1 ชุด ส่งให้แก่ ๓.ก.ส. โดยแต่ละชุดต้องประกอบไปด้วยเอกสารและรายงาน ดังต่อไปนี้

7.2.1.1 ต้องจัดทำรายงานประสิทธิภาพการให้บริการ ที่รองรับการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เป็นรายเดือน และต้องมีรายละเอียด

- 1) vCPU Performance, Memory Usage, Storage Usage/Capacity และ Network Performance เป็นอย่างน้อย
- 2) Response Time และ System Uptime เป็นอย่างน้อย

43

๓.ก.ส.
 ๓.ก.ส.

7.2.1.2 จัดทำรายงานความก้าวหน้าของโครงการเพื่อใช้ในการบริหารโครงการ ติดตามความก้าวหน้าและรายงานปัญหาหรือเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident or Problem) และการจัดการปัญหาหรือเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือนให้ ธ.ก.ส. ทราบ

7.2.1.3 ต้องจัดทำรายงานความสามารถในการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ตามข้อ 5.1.11 เป็นรายวันตลอดระยะเวลาที่ให้บริการในแต่ละเดือน

7.2.2 เอกสารตามข้อ 7.2 ต้องเป็นภาษาไทย ยกเว้นเอกสารด้านเทคนิคและเอกสารที่ได้รับมาจากบริษัทผู้ผลิต สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ โดยเอกสารที่เป็น Soft Copy ต้องเป็นเอกสารที่ ธ.ก.ส. สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขได้ โดยไม่ต้องจัดซื้อ Software Tools เพิ่มเติม

7.2.3 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องส่งมอบเอกสารตามข้อ 7.2 โดย ธ.ก.ส. จะพิจารณาเห็นชอบภายใน 30 วัน นับจากวันที่ผู้ยื่นข้อเสนอส่งมอบเอกสาร หาก ธ.ก.ส. เห็นว่าจำเป็นต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติมซึ่งจะทำให้ถูกต้องสมบูรณ์ขึ้นและเป็นประโยชน์กับ ธ.ก.ส. ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก ธ.ก.ส.

7.3 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องประชุมร่วมกับ ธ.ก.ส. ตามที่ ธ.ก.ส. กำหนด พร้อมจัดทำเอกสารรายงานการประชุมกับธนาคารตลอดสัญญา

7.4 การส่งมอบระบบงาน Call Center และ ระบบงาน Social Monitoring Tools แบบครบวงจรให้ ธ.ก.ส. ทดสอบ สามารถนำส่งให้ ธ.ก.ส. ทดสอบเป็นบางส่วนได้ตามแผนการบริหารโครงการที่กำหนดร่วมกัน รายการระบบงานที่ส่งมอบให้ครบถ้วน มีรายละเอียด ดังนี้

รายการระบบงานที่ส่งมอบ	กำหนดวันที่ส่งมอบ
1) ส่งมอบระบบงาน Call Center ที่เสร็จสมบูรณ์พร้อมใช้งาน (Go Live) โดยเชื่อมต่อข้อมูลและการทำงานรวมถึงสามารถรับ-ส่งข้อมูลระหว่างระบบ CRM Call Center กับ ระบบ Voice of Customer (VOC) ของธนาคาร	ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา
2) ส่งมอบระบบงาน Social Monitoring Tools ที่เสร็จสมบูรณ์พร้อมใช้งาน (Go Live) โดยเชื่อมต่อข้อมูลและการทำงาน รวมถึงสามารถรับ-ส่งข้อมูลระหว่างระบบ CRM Call Center กับ ระบบ Voice of Customer (VOC) ของธนาคาร	ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

8 เงื่อนไขการเสนอราคา

8.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอราคาการเข้าระบบที่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายตามรายละเอียดข้อเสนอด้านเทคนิคที่ปรากฏทั้งหมด โดยคิดรวมค่าสิทธิการใช้งาน ลิขสิทธิ์ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากร ค่าติดตั้ง ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงจนกระทั่งส่งมอบให้ ธ.ก.ส. ใช้งานได้

8.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นราคาไม่น้อยกว่า 180 วัน นับแต่วันยื่นข้อเสนอ โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ได้เสนอไว้ จะถอนการเสนอราคามีได้

8.3 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยืนยันว่าจะลงนามในสัญญาตามแบบสัญญาของ ธ.ก.ส. รวมทั้งเงื่อนไขต่างๆ และข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรวมทั้งข้อเสนอเพิ่มเติมในการต่อรอง ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาด้วย

44

44

8.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องทำความเข้าใจในเอกสารทุกฉบับให้เป็นที่เข้าใจโดยชัดเจน และไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้ยื่นข้อเสนอจะยกขึ้นเป็นข้ออ้าง โดยอาศัยเหตุผลจากการที่ละเลยไม่ทำความเข้าใจในข้อความดังกล่าว หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามข้อความนั้น หรือโดยการอ้างความสำคัญผิดในความหมายของข้อความในใบแจ้งความเสนอราคานั้น เพื่อปฏิเสธความรับผิดชอบมิได้

8.5 รายละเอียดต่างๆ ที่ผู้ยื่นข้อเสนอมานั้น หากมีปัญหาในการตีความของข้อความใด ให้ถือคำวินิจฉัยของ ธ.ก.ส. เป็นที่ยุติ

9 วงเงินในการเช่า

วงเงินงบประมาณรวมทั้งโครงการฯ ระยะเวลา 5 ปี (60 เดือน) นับจากวันเปิดใช้งาน จำนวน 148,479,523.33 บาท (หนึ่งร้อยสี่สิบแปดล้านสี่แสนเจ็ดหมื่นเก้าพันห้าร้อยยี่สิบสามบาทสามสิบสามสตางค์) ซึ่งเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) และรวมค่าใช้จ่ายที่ปวงไว้ด้วยแล้ว

10 หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ธ.ก.ส. จะพิจารณาผลการเสนอที่ครบถ้วนตามขอบเขตของงานเป็นไปตามลำดับ ดังนี้

10.1 ผ่านการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอตามข้อกำหนด ข้อ 4

10.2 ผู้ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาตามข้อ 10.1 จึงจะมีสิทธิ์ได้รับการพิจารณาคุณสมบัติทางเทคนิคของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ตามข้อกำหนด ข้อ 5

10.3 ผู้ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาตามข้อ 10.1 และ ข้อ 10.2 ตามลำดับ จึงจะมีสิทธิ์ได้รับการพิจารณาข้อเสนอด้านราคา โดยเลือกผู้ชนะจากผู้ยื่นข้อเสนอราคารวมทั้งหมดต่ำสุด

11 การชำระเงิน

ธ.ก.ส. จะจ่ายเงินให้กับผู้ยื่นข้อเสนอเป็นรายงวดๆ ละ 6 เดือน เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการติดตั้ง โอนย้ายข้อมูล ทดสอบระบบและส่งมอบงานการใช้งานใช้ระบบ ธ.ก.ส. Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจรที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ดังนี้

11.1 งวดที่ 1 ธ.ก.ส. จะจ่ายเงินในอัตราร้อยละ 20 ของมูลค่าทั้งสัญญา เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อ 7.4 ได้ครบถ้วนแล้ว และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุของ ธ.ก.ส. ได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

11.2 งวดที่ 2 ธ.ก.ส. จะจ่ายเมื่อเข้าใช้บริการครบระยะเวลา 12 เดือน และผู้ยื่นข้อเสนอได้ส่งมอบงานตามข้อ 7.2.1 แล้ว

11.3 งวดที่ 3 – งวดที่ 10 ธ.ก.ส. จะจ่ายเมื่อเข้าใช้บริการครบระยะเวลา 6 เดือนต่องวด และผู้ยื่นข้อเสนอได้ส่งมอบงานตามข้อ 7.2.1 แล้ว

ทั้งนี้ สำหรับการจ่ายเงิน งวดที่ 2 – งวดที่ 10 จะจ่ายเงินงวดละเท่าๆ กัน

12 รายละเอียดขั้นตอนการบำรุงรักษาระบบ

กรณีเป็นการติดตั้งแบบ On-Premise ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ของ ธ.ก.ส. ตลอดระยะเวลาการบำรุงรักษานี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องให้บริการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทั้งหมดที่เสนอในโครงการนี้ เพื่อป้องกันปัญหา (Preventive Maintenance) และเพื่อแก้ไขปัญหา (Corrective Maintenance) ให้สามารถทำงานได้ตามปกติ ตลอดจนเปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่ที่ชำรุด เพื่อให้อุปกรณ์สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา รวมทั้งการค้นหาสาเหตุ การแก้ไขข้อผิดพลาดบกพร่องในการทำงานของซอฟต์แวร์ระบบ การให้คำแนะนำปรึกษา การดำเนินการให้ ธ.ก.ส. ได้รับสิทธิการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่ได้มีการ Upgrade Release หรือ Upgrade Version ใหม่ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมกับ ธ.ก.ส.

45
ธกส
45
ธกส

12.1 สำหรับการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ เพื่อป้องกันปัญหา (Preventive Maintenance) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการ ดังนี้

12.1.1 เสนอแผนและวิธีการบำรุงรักษาเพื่อป้องกันปัญหาให้ ธ.ก.ส. พิจารณาเห็นชอบ

12.1.2 จัดทำแผนปรับปรุงขีดความสามารถ (Capacity Planning) ระบบคอมพิวเตอร์หลักและอุปกรณ์อื่นๆ พร้อมทั้งจัดทำรายงานข้อเสนอแนะให้ ธ.ก.ส. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

12.1.3 ระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพ (Performance Tuning) พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนินการให้ ธ.ก.ส. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

12.1.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแจ้งวัน เวลา และรายชื่อผู้ปฏิบัติงานให้ ธ.ก.ส. ทราบเป็นหนังสือล่วงหน้า ก่อนเข้าดำเนินการไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ โดยให้อยู่ในดุลพินิจของหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้ทำการแทน ของ ธ.ก.ส. เป็นผู้พิจารณา

12.2 สำหรับการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหา (Corrective Maintenance) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

12.2.1 ซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ เมื่อตรวจพบการชำรุดบกพร่องหรือได้รับแจ้งการชำรุดบกพร่องจาก ธ.ก.ส. ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตามปกติ หากระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ แต่ละเครื่องชำรุดบกพร่อง หรือขัดข้องใช้งานไม่ได้ตามปกติไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนและไม่ว่าความขัดข้องดังกล่าวจะเกิดจากเหตุใด ผู้ยื่นข้อเสนอต้องส่งช่างผู้ชำนาญการมาซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตามปกติ หรือนำเครื่องสำรองที่มีประสิทธิภาพเทียบเท่าเดิมหรือดีกว่ามาให้ ธ.ก.ส. ใช้งาน หรือเปลี่ยนชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ชำรุดบกพร่องหรือซ่อมแซมแก้ไข โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ จาก ธ.ก.ส. ทั้งสิ้น

12.2.2 หากระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ มีการชำรุด ไม่สามารถใช้งานได้ ให้จัดการซ่อมแซมแก้ไขเปลี่ยนอะไหล่ หรือเปลี่ยนเครื่องที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าเครื่องที่ชำรุดบกพร่องเพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ กลับมาใช้งานได้ดีตามปกติ

12.2.3 หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่ดำเนินการซ่อมแซมให้ระบบคอมพิวเตอร์กลับมาใช้งานได้เป็นปกติ ธ.ก.ส. สงวนสิทธิ์ที่จะจ้างบุคคลภายนอกดำเนินการแทน โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องออกค่าใช้จ่ายเพื่อการดำเนินการดังกล่าวแทน ธ.ก.ส. ทั้งสิ้น

12.2.4 ธ.ก.ส. มีสิทธิ์เรียกผู้ยื่นข้อเสนอให้ทำการซ่อมแซมแก้ไข ได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง (7 x 24) โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมใดๆ ทั้งสิ้น ตลอดอายุสัญญา

12.2.5 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้การสนับสนุนการทดสอบระบบงานและการทดสอบกรณีต่างๆ ตลอดช่วงระยะเวลาโครงการ ตามที่ได้รับแจ้งจาก ธ.ก.ส. (การแจ้งจะแจ้งโดยทางโทรศัพท์ โทรสาร E-mail หรือแจ้งเป็นหนังสือก็ได้)

12.3 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ระบบ ตลอดระยะเวลาตามสัญญานี้ และในกรณีที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติมในลักษณะการเพิ่มขีดความสามารถหรือ Upgrade Release หรือ Upgrade Version ใหม่ของซอฟต์แวร์ระบบ หรือการ Patch เพื่อให้ระบบมีความทันสมัย คู่สัญญาจะต้องแจ้งให้ ธ.ก.ส. ทราบพร้อมข้อดีข้อเสียของการ Upgrade Release หรือ Upgrade Version ใหม่ หรือการ Patch ของซอฟต์แวร์ระบบทันที

กรณี ธ.ก.ส. ตกลงให้ติดตั้ง ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการทดสอบและติดตั้งให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน หลังจากได้รับแจ้งจาก ธ.ก.ส. พร้อมทั้งจัดส่งเอกสารคู่มือประกอบการใช้งานและอบรมให้บุคลากรของ ธ.ก.ส. สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจาก ธ.ก.ส.

12.4 การสนับสนุนระหว่างการใช้งาน (Support)

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามทางโทรศัพท์ หรือ เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทาง

อื่นๆ เช่น Line หรือ E-Mail เป็นต้น เพื่อตอบคำถามทั้งในและนอกเวลาทำการ และต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ โดยมีการรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาให้ทราบทันที ดังนี้

12.4.1 ระบบงาน Call Center ในกรณีที่ระบบใดระบบหนึ่ง ไม่สามารถใช้งานได้จนหยุดให้บริการ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องรีบดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขให้แล้วเสร็จจนสามารถใช้งานได้ปกติภายใน 1 ชั่วโมง นับถัดจากเวลาที่ได้รับแจ้งจาก ธ.ก.ส. (การแจ้งจะแจ้งโดยทางโทรศัพท์ โทรสาร E-mail หรือแจ้งเป็นหนังสือก็ได้)

12.4.2 ระบบ Social Monitoring Tools, AI-Chatbot และ Live Chat ไม่สามารถใช้งานได้จนหยุดให้บริการ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องรีบดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขให้แล้วเสร็จจนสามารถใช้งานได้ปกติภายใน 1 ชั่วโมง นับถัดจากเวลาที่ได้รับแจ้งจาก ธ.ก.ส. (การแจ้งจะแจ้งโดยทางโทรศัพท์ โทรสาร E-mail หรือแจ้งเป็นหนังสือก็ได้)

13 การคิดค่าปรับ

13.1 หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่สามารถดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์ตามข้อ 5.6 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยินยอมให้ ธ.ก.ส. ปรับเป็นรายวัน ในอัตราวันละ 500 บาท (ห้าร้อยบาทถ้วน) ต่ออุปกรณ์ 1 ชุด หรือ 1 หน่วย เศษของวันคิดเป็นหนึ่งวัน ทั้งนี้ การนับเวลาจะนับตั้งแต่ระยะเวลาที่เกินกำหนดหลังจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร จนถึงระยะเวลาที่ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขแล้วเสร็จ

13.2 หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่สามารถดำเนินการตามข้อ 12.2.5 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยินยอมให้ ธ.ก.ส. ปรับเป็นรายครั้ง ในอัตรารายครั้งละ 2,000 บาท (สองพันบาทถ้วน)


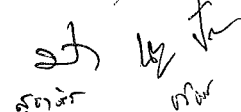
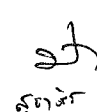

13.3 หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่สามารถส่งมอบเอกสารได้ในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 7.2 หรือส่งมอบแล้วระบบที่ส่งมอบนั้นไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยินยอมให้ ธ.ก.ส. ปรับเป็นรายวัน โดยคิดค่าปรับวันละ 2,000 บาท เศษของวันคิดเป็นหนึ่งวัน (หนึ่งวันเท่ากับยี่สิบสี่ชั่วโมง) นับแต่วันที่ล่วงเลยกำหนดเวลาส่งมอบ จนถึงวันที่ผู้ยื่นข้อเสนอส่งมอบให้แก่ ธ.ก.ส. แล้ว ทั้งนี้ ค่าปรับซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบตามสัญญา ธ.ก.ส. มีสิทธิ์ที่จะหักจากหลักประกันสัญญา

13.4 หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่สามารถส่งมอบระบบงานได้ในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 7.4 หรือส่งมอบแล้วระบบที่ส่งมอบนั้นไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยินยอมให้ ธ.ก.ส. ปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 ของมูลค่าทั้งสัญญา แต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท นับแต่วันที่ล่วงเลยกำหนดเวลาส่งมอบ จนถึงวันที่ผู้ยื่นข้อเสนอส่งมอบให้แก่ ธ.ก.ส. แล้ว และ ธ.ก.ส. ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกสัญญา ในกรณีที่ค่าปรับถึงอัตราเกินร้อยละ 10 ของมูลค่าทั้งสัญญา

13.5 หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่สามารถรับประกันความสามารถในการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA ระบบ Call Center และ ระบบ Social Monitoring Tools แบบครบวงจรที่นำเสนอในแต่ละเดือนได้มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 99.90 ต่อเดือนต่อระบบ หรือ Downtime รวมทั้งเดือนเกิน 1 ชั่วโมงต่อเดือนต่อระบบ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยินยอมให้ ธ.ก.ส. ปรับเป็นรายชั่วโมง โดยคิดค่าปรับชั่วโมงละ 2,000 บาทต่อระบบ นับจากช่วงเวลาที่เกิน (Downtime 1 ชั่วโมง) เศษของชั่วโมงคิดเป็นหนึ่งชั่วโมง ทั้งนี้ ค่าปรับซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบตามสัญญา ธ.ก.ส. มีสิทธิ์ที่จะหักจากหลักประกันสัญญา

13.6 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอไม่สามารถดำเนินการได้ตามข้อ 12.4.1 และ ข้อ 12.4.2 ผู้ยื่นข้อเสนอยินยอมให้ ธ.ก.ส. ปรับเป็นรายชั่วโมง ในอัตราชั่วโมงละ 100 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) เศษของชั่วโมงคิดเป็นหนึ่งชั่วโมง นับตั้งแต่ช่วงเวลาที่ผู้ยื่นข้อเสนอตอบรับปัญหาจาก ธ.ก.ส. จนถึงช่วงเวลาที่ผู้ยื่นข้อเสนอแจ้งให้ ธ.ก.ส. ทราบถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ (การแจ้งจะแจ้งโดยทางโทรศัพท์ โทรสาร E-mail หรือแจ้งเป็นหนังสือก็ได้)

ทั้งนี้ ธ.ก.ส. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะดำเนินการจ้างบุคคลภายนอกแทน โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ทั้งสิ้นแทน ธ.ก.ส.

47  
ศุภมิตร  
กษ

13.7 ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกการเข้าใช้บริการ และจะแจ้งผู้ให้เข้าใช้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ล่วงหน้าอย่างน้อย 90 วัน ก่อนจะยกเลิกสัญญา อันเนื่องมาจากผู้ยื่นข้อเสนอทำผิดสัญญา หรือไม่สามารถให้บริการได้ตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญา

13.8 การลดหรือลดค่าปรับ หรือการขยายเวลาตามสัญญา ธ.ก.ส. จะพิจารณาตามจำนวนวันที่มีเหตุเกิดขึ้นจริงเฉพาะกรณี ดังนี้

13.8.1 เหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของ ธ.ก.ส.

13.8.2 เหตุสุดวิสัย

13.8.3 เหตุเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแจ้งเหตุดังกล่าวให้ ธ.ก.ส. ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง หากมิได้แจ้งภายในเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอจะยกมากล่าวอ้าง เพื่อขอลดหรือลดค่าปรับ หรือขอขยายเวลาในภายหลัง มิได้ เว้นแต่กรณีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของ ธ.ก.ส. ซึ่งมีหลักฐานชัดเจน หรือ ธ.ก.ส. ทราบดีอยู่แล้วตั้งแต่ต้น

14 สถานที่ติดตั้ง

กรณีเป็นการติดตั้งแบบ On-Premise ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ของ ธ.ก.ส. ทั้งนี้ ธ.ก.ส. ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงสถานที่ติดตั้งได้ตามความเหมาะสม โดยหากมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ติดตั้ง ธ.ก.ส. จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนติดตั้ง

15 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยินยอมปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของ ธ.ก.ส. อย่างเคร่งครัด ดังนี้

15.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องตระหนักถึงการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลและทรัพย์สิน รวมทั้งความปลอดภัยของบุคลากรของ ธ.ก.ส. ในช่วงเวลาที่ผู้เสนอราคาทำงานให้ ธ.ก.ส. หากผู้ยื่นข้อเสนอมีการว่าจ้างผู้รับจ้างช่วงในการทำงานให้กับ ธ.ก.ส. จะต้องควบคุมให้ผู้รับจ้างช่วงปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของ ธ.ก.ส. อย่างเคร่งครัด

15.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องปฏิบัติตามนโยบายและวิธีปฏิบัติ ของ ธ.ก.ส. อย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

15.2.1 นโยบายและวิธีปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

15.2.2 นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

(IT Outsourcing Policy)

15.2.3 นโยบายบริหารความเสี่ยง

15.3 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในการไม่เปิดเผยความลับ รวมทั้งเงื่อนไขอื่นหรือข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการไม่เปิดเผยความลับของข้อมูลสำคัญของ ธ.ก.ส.

15.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยินยอมให้ ธ.ก.ส. หรือหน่วยงานภายนอกที่ ธ.ก.ส. มอบหมาย หรือหน่วยงานกำกับดูแล ธ.ก.ส. มีสิทธิในการเข้าตรวจสอบการทำงาน รวมถึงสิทธิในการเรียนรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

15.5 ห้ามนำอุปกรณ์ที่ไม่ได้รับอนุญาตมาต่อเชื่อมกับระบบเครือข่ายสื่อสารของ ธ.ก.ส. หรือทำการเชื่อมต่อจากระบบเครือข่ายสื่อสารของ ธ.ก.ส. ไปยังเครือข่ายสื่อสารภายนอก และห้ามเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ของ ธ.ก.ส. โดยเด็ดขาด เว้นแต่ได้รับอนุญาต โดยการดำเนินการดังกล่าว ธ.ก.ส. จะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ติดตาม ควบคุม ทุกครั้ง

15.6 ข้อมูลและสื่อบันทึกข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ในลำดับชั้นความลับขึ้นไป ห้ามนำออกไปใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ธ.ก.ส. โดยเด็ดขาด

15.7 ต้องมีแผนจัดการเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์ กรณีระบบงานสำคัญหรือระบบงานที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในวงกว้างเกิดการหยุดชะงัก ได้แก่ Business Continuity Plan (BCP) หรือ Disaster Recovery Plan (DRP) โดยเฉพาะ

15.8 การพัฒนาระบบงาน ที่ให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ต้องดำเนินการจัดการช่องโหว่ (Vulnerability) และทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) ก่อนให้บริการ และต้องใช้งานพอร์ตสื่อสาร (Service Port) ที่กำหนดให้เท่านั้น

15.9 ต้องกำหนดค่ามาตรฐานด้านความปลอดภัย (Security Baseline) ของระบบหรืออุปกรณ์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน Center for Internet Security (CIS) หรือ National Institute of Standards Technology (NIST) หรือมาตรฐานอื่นใดที่มีความน่าเชื่อถือพร้อมจัดทำคู่มือให้กับ ธ.ก.ส.

15.10 ซอฟต์แวร์ทุกประเภทที่นำมาใช้กับงานกับ ธ.ก.ส. ต้องมีลิขสิทธิ์ใช้งานถูกต้องตามกฎหมาย และต้องไม่มีโปรแกรมแอบแฝงหรือโปรแกรมมัลแวร์ใดๆ ผังตัวอยู่และหาก ธ.ก.ส. ตรวจสอบว่ามีโปรแกรมดังกล่าว และได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบงาน ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายสื่อสารของ ธ.ก.ส. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

15.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแจ้งรายชื่อต่อ ธ.ก.ส. ก่อนเข้าพื้นที่ควบคุมความปลอดภัยห้ามนำบุคคลภายนอกที่ไม่มีรายชื่อนอกเหนือจากที่ได้แจ้งไว้ต่อ ธ.ก.ส. เข้าพื้นที่ควบคุมความปลอดภัยโดยเด็ดขาด และต้องควบคุมการปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

15.12 กรณีเป็นระบบที่ต้องเก็บรักษา Log ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 และประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่องหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. 2550 หรือ ปฏิบัติตามฉบับล่าสุด หากมีการเปลี่ยนแปลงประกาศหรือพระราชบัญญัติดังกล่าว

15.13 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลที่เป็นผู้ดูแล รับส่ง จัดเก็บและประมวลผล ตาม พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

16 นโยบายด้านความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

16.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องตระหนักถึงความ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุดและประหยัดพลังงาน หรือผลิตจากวัสดุที่ไม่เป็นพิษต่อมนุษย์หรือสิ่งแวดล้อมในการดำเนินการติดตั้งควรเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตัวอย่างเช่น

16.1.1 การได้รับการรับรองฉลากมาตรฐานผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม เช่น ฉลากเขียว (Green Label) ฉลากเครื่องไฟฟ้าประหยัดไฟเบอร์ 5 ฉลากมาตรฐานใบไม้เขียวของกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม และตามเกณฑ์ข้อกำหนดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของกรมควบคุมมลพิษ เป็นต้น

16.1.2 ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของวัสดุที่จัดหา เช่น ใช้วัสดุที่ไม่มีพิษ/วัสดุรีไซเคิล มีการกำจัดอย่างถูกต้องหลังใช้งาน และกระบวนการผลิตได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO/มอก. 14001) เป็นต้น

16.2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินการซ่อมบำรุงต้องเป็นอุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้า หรือทำจากวัสดุที่ไม่เป็นพิษต่อมนุษย์หรือสิ่งแวดล้อม

17 แนวปฏิบัติการต่อต้านการให้และรับสินบน

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้คำมั่นว่าจะยอมรับการต่อต้านการให้และรับสินบนทั้งจากผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกันหรือต่อพนักงาน ธ.ก.ส. อาทิเช่น การไม่ให้ทรัพย์สิน ไม่ให้ของขวัญที่มีมูลค่าสูงเกินกว่าการให้ในเชิงธรรมจรรยา ไม่ให้การรับรองหรือกิจกรรมอำนวยความสะดวก หรือกิจกรรมสันตนาการที่อาจเข้าข่ายการรับสินบน เป็นต้น

18 การรักษาความลับ

ผู้ยื่นข้อเสนอตกลงจะเก็บรักษาบรรดาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานตามสัญญาไว้เป็นความลับ โดยจะไม่นำข้อมูลทั้งหมด หรือ ส่วนหนึ่งส่วนใดของข้อมูล ไปเผยแพร่ต่อสาธารณชน บุคคลที่สาม และหรือ นำข้อมูลที่ได้ไปแสวงหาผลประโยชน์ไม่ว่าทางหนึ่งหรือทางใดในเชิงพาณิชย์ รวมตลอดถึงจะไม่นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานตามสัญญาไปกระทำการใดๆ อันเป็นทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ ธ.ก.ส.

ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอ หรือพนักงาน ลูกจ้าง หรือตัวแทนของผู้ยื่นข้อเสนอ เผยแพร่ข้อมูล หรือได้ใช้ข้อมูลตามวรรคหนึ่งโดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่อ ทำให้เกิดความเสียหายแก่ ธ.ก.ส. และหรือเจ้าของข้อมูล ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องรับผิดชอบและชดใช้ในความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ ธ.ก.ส. (ถ้ามี) และ ธ.ก.ส. มีสิทธิบอกเลิกสัญญาด้วยเหตุดังกล่าวได้