



เรื่อง ขอเชิญชวนยื่นข้อเสนอ งานจ้างพัฒนาระบบ Smart Self Service & Smart Search (LINE LIFF) NPA/CDRP-NPL

บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด (บส.) มีความประสงค์จ้างพัฒนาระบบ Smart Self Service & Smart Search (LINE LIFF) NPA/CDRP-NPL เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย บส. จึงมีความประสงค์ที่จะจัดจ้างพัฒนา ระบบ Smart Self Service & Smart Search ของผลิตภัณฑ์และบริการของ บส. ผ่าน LINE Official Account (LINE OA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า ยกกระดับประสบการณ์ของลูกค้า และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล โดยมีวงเงินงบประมาณรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 2,000,000 บาท ราคากลางรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 1,926,000 บาท

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีความสามารถตามกฎหมาย
2. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
3. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
4. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
5. เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างตามขอบเขตของงานนี้
6. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ บส. ณ วันยื่นเสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาจัดจ้างครั้งนี้
7. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตงานนี้กับหน่วยงานรัฐ หรือเอกชนและเป็นผลงานที่แล้วเสร็จไม่เกิน 3 ปีจนถึงวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องยื่นเอกสารหลักฐาน หนังสือรับรองผลงานจากผู้ว่าจ้างหรือสำเนาสัญญาหรือสำเนาใบสั่งจ้าง (Purchase Order) พร้อมใบส่งมอบงาน หรือใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่แสดงหรือรับรองว่าได้มีการปฏิบัติงานหรือส่งมอบงานเสร็จสิ้นสมบูรณ์มาพร้อมวันยื่นข้อเสนอ

ผู้สนใจสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่เว็บไซต์ [www.sam.or.th](http://www.sam.or.th) หัวข้อประกาศ – ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ได้ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงก่อนวันเสนอราคา และสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ผ่านทางอีเมล [auction\\_2@sam.or.th](mailto:auction_2@sam.or.th) หรือติดต่อสอบถามได้ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2686-1800 ต่อ 2608 / 2926 (คุณธัญญะรัตน์ / คุณพีรชดา) ภายในวันที่ 15 ตุลาคม 2568 โดย บส. จะตอบข้อซักถามดังกล่าว (ถ้ามี) ผ่านทางเว็บไซต์ [www.sam.or.th](http://www.sam.or.th) ในวันที่ 20 ตุลาคม 2568

กำหนดการยื่นข้อเสนอ วันพุธที่ 22 ตุลาคม 2568 เวลา 08.30 – 16.30 น. ณ ฝ่ายจัดซื้อและอำนวยการกลาง บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด เลขที่ 123 อาคารชั้นทาวเวอร์ส เอ ชั้น 29 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ประกาศ ณ วันที่ 6 ตุลาคม 2568

บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด



เงื่อนไขการยื่นข้อเสนอ

การจัดซื้อจัดจ้างของ บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด

.....

1. การยื่นของข้อเสนอ

1.1 ผู้เสนอราคาต้องยื่นเสนอราคาตามแบบใบเสนอราคาที บสส. กำหนด โดยปราศจากเงื่อนไขหรือข้อจำกัดใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน และลงลายมือชื่อของผู้เสนอราคาให้ชัดเจน รวมถึงจำนวนเงินรวมที่เสนอราคา ต้อง ไม่มีการชดเชย หรือแก้ไข หากมีการชดเชย ตกเติม แก้ไข เปลี่ยนแปลง จะต้องลงลายมือชื่อผู้เสนอราคากำกับไว้ด้วยทุกแห่ง

1.2 ราคาเงินรวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวอักษร ถ้าตัวเลขและตัวอักษรไม่ตรงกันให้ถือตัวอักษรเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี) และภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวง ราคาที่เสนอจะต้องกำหนดขึ้นยื่นราคาตามที่ บสส. กำหนด ผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้ และจะถอนการเสนอรอราคามีได้

การที่ บสส. ต่อรอราคา หรือตกลงเรื่องอื่นใดภายหลังการเสนอรอราคา ไม่มีผลให้ผู้เข้าเสนอรอราคาพ้นความผูกพันใดๆ ที่ตนมีต่อ บสส. ตามใบเสนอรอราคานี้

1.3 ก่อนการยื่นข้อเสนอ ต้องตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งคุณสมบัติ และข้อเสนอคุณลักษณะเฉพาะ และข้อกำหนดอื่นๆ ให้ถี่ถ้วน ต้องอ่านและทำความเข้าใจในรายละเอียดขอบเขตงาน รวมถึงเงื่อนไขการยื่นข้อเสนอทั้งหมดก่อนที่จะตกลงยื่นของข้อเสนอ

1.4 ผู้เสนอราคาจะต้องยื่นของเอกสาร โดยมีรายละเอียดเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติของผู้เสนอราคา และข้อเสนอด้านราคา โดยแยกเป็น 2 ซอง ดังนี้

**ซองที่ 1** เอกสารหลักฐาน คุณสมบัติผู้เสนอราคา คุณลักษณะพัสดุที่เสนอ หรือเอกสารอื่นๆ (ไม่มีใบเสนอรอราคา) ปิดผนึกซองให้เรียบร้อยจำหน่ายซองถึง ประธานคณะกรรมการซื้อหรือจ้าง โดยระบุที่หน้าซองว่า “แบบข้อเสนอรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ และข้อกำหนดอื่นๆ ตามประกาศเชิญชวนทั่วไป เลขที่ .....”

**ซองที่ 2** เอกสารข้อเสนอด้านราคา ให้ใช้แบบใบเสนอรอราคาตามที่ บสส.กำหนด ลงนาม ปิดผนึกซองให้เรียบร้อยจำหน่ายซองถึงประธานคณะกรรมการซื้อหรือจ้าง โดยระบุที่หน้าซองว่า “ข้อเสนอด้านราคา (ใบเสนอรอราคา) ตามประกาศเชิญชวนทั่วไป เลขที่ .....”

ผู้เสนอราคาต้องยินยอมมอบข้อเสนอและเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่ได้เสนอมาทั้งหมดให้เป็นสมบัติของ บสส. โดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนใดๆ ทั้งสิ้น พร้อมทั้งยินยอมให้นำไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่ บสส. เห็นสมควร

1.5 เอกสารทั้งหมดในการยื่นของเสนอรอราคา ต้องลงนามโดยกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม หรือผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทน พร้อมประทับตราบริษัท (ถ้ามี)

## 2. วิธีการยื่นเสนองาน

2.1 ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำเอกสาร ชองที่ 1 และ ชองที่ 2 อย่างละ 1 ชุด มายื่นข้อเสนอ ณ ฝ่ายจัดซื้อ และอำนวยการกลาง บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด เลขที่ 123 อาคารชั้นทาวเวอร์ส เอ ชั้น 29 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

2.2 เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นของเสนอราคาแล้ว บสส. จะไม่รับของข้อเสนอ ซึ่งมีได้ยื่นตามวัน และเวลาดังกล่าว โดยเด็ดขาด เมื่อผู้เสนอราคายื่นของข้อเสนอแล้ว จะไม่มีสิทธิถอน หรือแก้ไข เปลี่ยนแปลงเอกสารในการยื่นข้อเสนอใด ๆ ทั้งสิ้น

บสส. จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอราคาแต่ละรายว่าเป็นผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นหรือไม่ หากปรากฏว่า ระหว่างการยื่นข้อเสนอหรือขณะที่มีการเปิดของเสนอราคามีผู้เสนอราคากระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม และ บสส. เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม บสส. จะตัดชื่อผู้เสนอราคารายนั้นออกจากการเป็นผู้เสนอราคา และจะพิจารณาลงโทษผู้เสนอราคาดังกล่าว เว้นแต่ บสส. วินิจฉัยได้ว่าผู้เสนอราคารายนั้นเป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของทาง บสส. และมีได้เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำการดังกล่าว

ผู้เสนอราคาที่ถูกตัดรายชื่อออกจากการเป็นผู้เสนอราคาเพราะเหตุ เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ณ วันยื่นข้อเสนอ หรือเป็นผู้เสนอราคากระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม โดยให้ถือผลการวินิจฉัยของ บสส. เป็นที่สุด

## 3. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาราคา

3.1 บสส. จะพิจารณาความครบถ้วนถูกต้อง และความชัดเจนของคุณสมบัติผู้เสนอราคา และข้อเสนอด้านราคา ตามรายละเอียดเอกสารหลักฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ รายละเอียดต่างๆ ที่ผู้เสนอราคาได้เสนอมานั้น หากมีปัญหาในการตีความของข้อความใด ให้ถือคำวินิจฉัยของ บสส. เป็นที่สุด โดย บสส. จะพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ ที่เสนอรายละเอียดครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และขอบเขตของงาน และเป็นผู้ที่เสนอราคาต่ำที่สุดหรือได้คะแนนรวมสูงสุด

3.2 ในกรณีที่จำเป็น และเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาคัดเลือก บสส. อาจเชิญผู้เสนอราคาให้มานำเสนอ และชี้แจงรายละเอียดต่อ บสส. ซึ่งผู้เสนอราคาจะต้องพร้อมในการนำเสนอ หรือชี้แจงรายละเอียดตามที่ บสส. ชักถามทันที ตามวัน เวลาที่ บสส. กำหนด

3.3 หากผู้เสนอราคารายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามขอบเขตของงาน หรือยื่นหลักฐานการเสนอราคาไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน ตามข้อ 1 หรือยื่นของข้อเสนอราคาไม่ถูกต้อง ตามข้อ 2 แล้ว บสส. จะไม่รับพิจารณาราคาของผู้เสนอราคารายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือผิดพลาดไปจากเงื่อนไขการยื่นข้อเสนอในส่วนที่มีสาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อ บสส. เท่านั้น

3.4 บสส. สงวนสิทธิไม่พิจารณาราคาของผู้เสนอราคา โดยไม่มีการผ่อนผันในกรณีต่อไปนี้

- (1) ไม่กรอกชื่อ และหรือลงลายมือชื่อผู้เสนอราคาในใบเสนอราคา
- (2) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขในการยื่นข้อเสนอ ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้เสนอราคารายอื่น
- (3) ราคาที่เสนอมีการขูดลบ ตกเติม แก้ไข เปลี่ยนแปลง โดยผู้เสนอราคามีได้ลงลายมือชื่อกำกับไว้

3.5 ระหว่างการยื่นข้อเสนอ หรือก่อนการลงนามสัญญา บสส. มีสิทธิให้ผู้เสนอราคาชี้แจงข้อเท็จจริงสถานะทางการเงิน หรือข้อเท็จจริงอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับผู้เสนอราคาได้ และ บสส. มีสิทธิที่จะไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากหลักฐานดังกล่าวไม่มีความเหมาะสม หรือไม่มีความถูกต้อง

3.6 บสส. ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอ หรืออาจจะยกเลิกการยื่นข้อเสนอ โดยไม่พิจารณาก็ได้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของ บสส. เป็นสำคัญ และให้ถือการตัดสินใจของ บสส. เป็นเด็ดขาดผู้เสนอราคาจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ มิได้

ในกรณีที่ผู้เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามสัญญาได้ บสส. จะให้ผู้เสนอราคารายอื่นชี้แจง และแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่าผู้เสนอราคาสามารถดำเนินงานตามสัญญาให้เสร็จสมบูรณ์ได้ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่ยอมรับได้ บสส. มีสิทธิที่จะไม่รับราคาของผู้เสนอราคารายนั้น

#### 4. การยอมรับและปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อกำหนด

ผู้เสนอราคาทุกรายจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข และข้อกำหนดต่าง ๆ ตามเงื่อนไขนี้ รวมถึงยอมรับและปฏิบัติตามเงื่อนไข หรือข้อกำหนดของสัญญาโดยเคร่งครัด

คำวินิจฉัยใด ๆ ของ บสส. ในการคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอ ให้ถือเป็นที่สุด โดยผู้เสนอราคาไม่มีสิทธิโต้แย้ง ถัดกันในกรณีใด ๆ รวมทั้งไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้น

บสส. ถือว่าการที่ผู้เสนอราคาได้ดำเนินการใด ๆ ในการเสนอราคาต่อ บสส. ตามเงื่อนไขการยื่นข้อเสนอฉบับนี้ ผู้เสนอราคาได้รับทราบและเข้าใจเงื่อนไขและข้อกำหนดในการเสนอราคาดีแล้ว และผู้เสนอราคารายยอมตกลงที่จะผูกพัน และปฏิบัติตามเงื่อนไข และข้อกำหนดในการเสนอราคาฉบับนี้ทุกประการ

ผู้เสนอราคาจะต้องตรวจสอบข้อความในเงื่อนไขการยื่นข้อเสนอฉบับนี้ และเอกสารต่างๆ ที่แนบท้ายอย่างละเอียดถี่ถ้วน ตลอดจนทำความเข้าใจให้แจ่มแจ้งถึงความหมาย และรายละเอียดในเอกสารเหล่านี้ ผู้เสนอราคาจะยกข้อเรียกร้องหรือข้ออ้าง โดยอาศัยเหตุที่มีได้ตรวจหรือมิได้ทำความเข้าใจในเอกสารฉบับใดฉบับหนึ่งในจำนวนเหล่านี้ หรืออ้างความสำคัญผิดในข้อความหรือรายละเอียดตามเอกสารฉบับใดฉบับหนึ่งในจำนวนเหล่านี้ หรืออ้างความสำคัญผิดในข้อความหรือรายละเอียดตามเอกสารฉบับใดฉบับหนึ่งดังกล่าวมิได้



บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ/ขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)

จ้างพัฒนาระบบ Smart Self Service & Smart Search (LINE LIFF) NPA/CDRP-NPL

## 1. ความเป็นมา

ตามที่บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด (บสส.) มีสถานะเป็นหน่วยงานของรัฐ มีภารกิจหลักในการประกอบกิจการบริหารสินทรัพย์ โดยการรับซื้อ รับโอน และรับจ้างบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ และทรัพย์สินรอการขาย ตามพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ.2541 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย บสส. จึงมีความประสงค์ที่จะจัดจ้างพัฒนาระบบ Smart Self Service & Smart Search ของผลิตภัณฑ์และบริการของ บสส. ผ่าน LINE Official Account (LINE OA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า ยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล จึงประกาศรายละเอียด คุณลักษณะเฉพาะและขอบเขตของงานมีรายละเอียดต่อไปนี้

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดให้มีช่องทางการให้บริการตนเอง (Self Service) ผ่าน LINE Official Account (LINE OA) ที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลหลักและระบบ CRM ของ บสส. เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และครบวงจร เช่น การยืนยันตัวตนแบบ One-Time Authentication การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การแจ้งเตือนสถานะการสมัคร การดาวน์โหลดเอกสาร การชำระเงิน การตรวจสอบ Statement และประวัติการชำระเงิน การอัปเดตข้อมูลลูกค้า การค้นหาทรัพย์สินและส่งความสนใจ ตลอดจนการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าผ่าน LINE LIFF ทั้งนี้เพื่อลดภาระงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า และยกระดับประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้ทันสมัยและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ของ บสส.

## 3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

- 3.1. มีความสามารถตามกฎหมาย
- 3.2. ไม่เป็นเป็นบุคคลล้มละลาย

3.3. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.5. เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างตามขอบเขตของงานนี้

3.6. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ บสส. ณ วันยื่นเสนอราคา หรือ ไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาจัดจ้างครั้งนี้

3.7. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตงานนี้ กับหน่วยงานรัฐ หรือเอกชนและเป็นผลงานที่แล้วเสร็จไม่เกิน 3 ปีจนถึงวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องยื่นเอกสารหลักฐาน หนังสือรับรองผลงานจาก ผู้ว่าจ้าง หรือ สำเนาสัญญา หรือสำเนาใบสั่งจ้าง (Purchase Order) พร้อมใบส่งมอบงาน หรือ ใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่แสดงหรือรับรองว่า ได้มีการปฏิบัติงานหรือส่งมอบงานเสร็จสิ้นสมบูรณ์ มาพร้อมวันยื่นข้อเสนอ

#### 4. รายละเอียดและขอบเขตของงานจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินงานตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ต้องจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อการ Implement ตามที่กำหนด ก่อนเริ่มดำเนินการ

4.2 การรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการ

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการรวบรวมข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ และสรุปความต้องการของ บสส. ตามที่ระบุในข้อ 4.4 โดยต้องมีการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง และการสำรวจระบบงานที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน พร้อมทั้งจัดทำเอกสารสรุปความต้องการเชิงระบบ (System Requirement Specification: SRS) ครอบคลุมทั้งด้านฟังก์ชันการทำงาน (Functional Requirement) และข้อกำหนดที่มีใช้ฟังก์ชัน (Non-Functional Requirement) ของระบบ Smart Self Service & Smart Search (LINE LIFF) สำหรับ NPA/CDRP-NPL เพื่อเป็นกรอบอ้างอิงในการพัฒนาระบบ

4.3 การออกแบบและพัฒนาระบบ

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการออกแบบสถาปัตยกรรมระบบ (System Architecture), การออกแบบ UX/UI, การพัฒนาและทดสอบระบบ Smart Self Service & Smart Search (LINE LIFF) ให้ตรงตามความต้องการของ บสส. โดยต้องจัดทำเอกสารประกอบ ดังนี้

- 4.3.1 รายงานการออกแบบ UX/UI ที่สะท้อนความต้องการและประสบการณ์การใช้งานที่เหมาะสม (User Experience Journey) พร้อม Wireframe และ Prototype
- 4.3.2 จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ (User Manual) สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป โดยมีทั้งรูปแบบเอกสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Manual)
- 4.3.3 จัดทำคู่มือสำหรับผู้ดูแลระบบ (Administrator Manual) ครอบคลุมการติดตั้ง การกำหนดค่า การบำรุงรักษา และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- 4.3.4 จัดทำเอกสาร Data Dictionary ครอบคลุม โครงสร้างข้อมูล ฟิลด์ รายละเอียดข้อมูล และความสัมพันธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับฐานข้อมูลหลักของ บสส.

#### 4.4 รายละเอียดการพัฒนากระบวนการ

โครงการพัฒนาระบบ Line CRM และ Smart Self-Service บนแพลตฟอร์ม LINE Official Account (LINE OA) โดยมีขอบเขตการดำเนินงานของผู้รับจ้าง ดังต่อไปนี้

##### 4.4.1 ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Management)

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Management System) เพื่อเชื่อมโยงและจัดเก็บข้อมูลจากบัญชีผู้ใช้ LINE เข้าสู่ฐานข้อมูลหลักของ บสส. โดยระบบต้องมีความสามารถดังนี้

- (1) เชื่อมโยงและจัดเก็บข้อมูลจากบัญชีผู้ใช้ LINE ได้แก่ LINE UID, ชื่อ, รูปโปรไฟล์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องสู่ฐานข้อมูลหลักของระบบ เช่น LRS (NPA/NPL) CDRP SFUN W/H หรือ CRM โดยต้องมีการเข้ารหัสและควบคุมสิทธิ์ตามมาตรฐาน PDPA
- (2) แสดงผลและบันทึกสถานะการติดตาม (Follow/Unfollow) พร้อมข้อมูลการเชื่อมต่อ (Connector ID)
- (3) รองรับการกรองข้อมูล (Filter) และค้นหา (Search) เพื่อจำแนกประเภทลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (4) สามารถแสดงและแก้ไขข้อมูลสมาชิกได้อย่างเป็นระบบ เช่นการกำหนดสิทธิ์และการเข้าถึงข้อมูล

##### 4.4.2 ระบบบริหารจัดการกลุ่มผู้ใช้งาน (Audience Management)

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบสำหรับบริหารจัดการกลุ่มผู้ใช้งาน (Segmentation) เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- (1) รองรับการกำหนดกลุ่มผู้ใช้งานจากเงื่อนไขแบบกำหนดเอง หรือดึงข้อมูลจากระบบอื่นเพื่อใช้ในการแบ่งกลุ่ม
- (2) จำแนกประเภทการใช้งาน เช่น ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับเมนูเฉพาะ หรือรายการ Broadcast
- (3) รองรับการ Import และ Export ข้อมูลเกี่ยวกับ Customer Segmentation เป็น Excel หรือ CSV

- (4) รองรับการกรองข้อมูล (Filter) เพื่อค้นหาประเภทของกลุ่มลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (5) สามารถกำหนดสิทธิ์และการเข้าถึงข้อมูล

#### 4.4.3 ระบบบริหารจัดการ Rich Menu (Rich Menu Management System)

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบบริหารจัดการ Rich Menu สำหรับ LINE Official Account (LINE OA) ของ บสส. เพื่อให้สามารถควบคุมการแสดงผลเมนูแก่ผู้ใช้งานได้อย่างยืดหยุ่นและตรงกลุ่มเป้าหมาย โดยระบบต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- (1) รองรับการสร้าง Rich Menu แบบกำหนดเอง (Custom Template) โดยกำหนดประเภทของ Action ได้ เช่น URI, Postback, Message
- (2) ตั้งค่าระยะเวลาการแสดงผลของแต่ละ Rich Menu ได้ (Time-based Visibility) ตามเงื่อนไขแคมเปญที่กำหนด
- (3) จัดลำดับความสำคัญของเมนู (Menu Priority) เพื่อเลือกแสดงเมนูที่เหมาะสมที่สุด
- (4) สร้าง Rich Menu แบบ Dynamic โดยแสดงผลตามกลุ่มเป้าหมาย เช่น NPA NPL/CDRP หรือลูกค้าใหม่
- (5) ผูก Rich Menu กับกลุ่มผู้ใช้งาน (Audience Segment) ตามข้อมูลพฤติกรรมหรือ CRM
- (6) ผู้ดูแลระบบสามารถสร้าง แก้ไข ลบ หรือเปิด/ปิด Rich Menu ได้ผ่านระบบหลังบ้าน
- (7) มี Template สำเร็จรูปให้เลือกใช้งาน พร้อมปรับแต่ง Layout, สี, ไอคอน, ข้อความ และการเชื่อมโยงได้เอง
- (8) รองรับการค้นหา Rich Menu ด้วยระบบกรองข้อมูล เช่น ประเภทเมนู กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลา หรือคำค้นหา
- (9) ปรับการแสดงผลให้เหมาะกับอุปกรณ์ผู้ใช้งาน (Responsive Layout)
- (10) มีระบบจัดการเวอร์ชัน Rich Menu เพื่อเรียกคืนการตั้งค่าเดิมย้อนหลังได้ (Version Control)
- (11) มีรายงานสถิติการใช้งานเมนู เช่น จำนวนการเปิดดู คลิก และอัตราการใช้งานในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย
- (12) รองรับการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานในการจัดการ Rich Menu เช่น การเข้าถึง อนุมัติ และเผยแพร่

#### 4.4.4 ระบบ LIFF Web Application สำหรับ NPA/NPL/CDRP

ผู้รับจ้างต้องพัฒนา LIFF Web Application สำหรับลูกค้า NPA/NPL/CDRP ให้บริการ Smart Self-Service ระบบรองรับการยืนยันตัวตนแบบ One-Time Authentication ด้วยหมายเลขบัตรประชาชนและเบอร์โทรศัพท์ พร้อมจัดเก็บ Access Token และ Session เพื่อให้ใช้งานต่อเนื่องโดยไม่ต้องยืนยันซ้ำ ในกรณีที่มีการเข้าถึงข้อมูลที่มีความสำคัญ ระบบต้องรองรับการยืนยันตัวตนอีกครั้งตามระดับความปลอดภัยที่กำหนด

แสดงผลแบบ Responsive Design ทั้ง iOS และ Android บันทึก Log การใช้งานทุกขั้นตอน เพื่อการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง โดยมีความสามารถ ดังนี้

### สำหรับ NPA

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบ LIFF Web Application เพื่อให้บริการ Smart Self-Service แก่ผู้ใช้งานที่สนใจทรัพย์สินรอกการขาย (NPA) ผ่านช่องทาง LINE Official Account (LINE OA) ของ บสส. โดยระบบต้องสามารถให้ข้อมูลและบริการเบื้องต้นแก่ลูกค้าได้ด้วยตนเอง พร้อมเชื่อมโยงกับระบบภายในของบสส. อย่างครบวงจร โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- (1) ให้บริการค้นหาและดูรายละเอียดทรัพย์สิน NPA เช่น ประเภททรัพย์สิน ทำเล ราคาขาย และข้อมูลประกอบอื่น ๆ
- (2) รองรับการลงทะเบียนแสดงความสนใจทรัพย์สิน/ลงทะเบียนนัดชมทรัพย์สิน
- (3) จัดเก็บ Access Token หรือ Session หลังการยืนยันตัวตน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานต่อเนื่องโดยไม่ต้องยืนยันซ้ำ
- (4) รองรับการตั้งค่า Session Timeout และการต่ออายุ Token เพื่อเพิ่มความปลอดภัย
- (5) เชื่อมโยง Rich Menu กับฟังก์ชันต่าง ๆ เช่น ค้นหาทรัพย์สิน, ดาวน์โหลดเอกสาร, ติดต่อเจ้าหน้าที่, หรือคำนวณค่าใช้จ่ายเบื้องต้น
- (6) ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น แบบฟอร์มคำขอซื้อ ใบลงทะเบียนประมูล หรือเอกสารประกอบการพิจารณาอื่นๆ ตามที่ บสส. กำหนด
- (7) รองรับการอัปโหลดเอกสารจากผู้ใช้งาน เช่น สำเนาบัตรประชาชน, หนังสือแสดงความสนใจ โดยรองรับไฟล์ PDF, JPG, PNG และสามารถแนบหลายไฟล์ในครั้งเดียว
- (8) แสดง QR Code สำหรับการชำระเงินค่าจอง ค่างวด หรือค่าธรรมเนียม โดยเชื่อมโยงกับระบบบัญชีหรือผู้ให้บริการรับชำระเงินของ บสส. พร้อมแสดงสถานะการชำระเงินล่าสุด
- (9) สามารถแจ้งเตือนหรือแจ้งสถานะลูกค้าเช่น Pre due/ Over due การรับเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สถานะผลการสมัครทรัพย์สินมือสองต้องบอกต่อ หรือตามที่ บสส. กำหนด
- (10) สามารถรองรับ AI Smart search (ไม่รวม Token) หรือ เชื่อมโยงกับ AI Smart search กับระบบภายนอก และ Google map search (ไม่รวมค่าบริการ Google Service)
- (11) ระบบรองรับการอัปเดตข้อมูลลูกค้าด้วยตนเองผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ หรือสามารถส่งคำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่พิจารณา

## สำหรับ NPL/CDRP

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบ LIFF Web Application เพื่อให้บริการ Smart Self-Service แก่ลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ (CDRP) และลูกค้าที่มีบัญชีหนี้คือคุณภาพ (NPL) ผ่านช่องทาง LINE Official Account (LINE OA) ของ บสส. โดยระบบต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- (1) ให้บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ยอดคงค้าง ประวัติการชำระหนี้ และสถานะการสมัครเข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้
- (2) สามารถแจ้งเตือนหรือแจ้งสถานะลูกค้า เช่น Pre due/ Over due การรับเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือตามที่ บสส. กำหนด
- (3) เชื่อมโยงกับระบบภายในของ บสส. เช่น CDRP, SFUN, Collection System ผ่าน API เพื่อให้ข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- (4) รองรับการตั้งค่า Session Timeout และการต่ออายุ Token เพื่อเพิ่มความปลอดภัย
- (5) เชื่อมโยง Rich Menu กับฟังก์ชันต่าง ๆ เช่น กำหนดยอดผ่อนชำระ, ค้นหาสาขาคลินิกแก้หนี้, ดาวน์โหลดเอกสาร, ติดต่อเจ้าหน้าที่
- (6) ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือแจ้งเตือน เอกสารประกอบการสมัครโครงการ หรือเอกสารประกอบการพิจารณาอื่นๆ ตามที่ บสส. กำหนด
- (7) รองรับการอัปโหลดเอกสาร เช่น PDF, JPG, PNG โดยสามารถแนบหลายไฟล์ในครั้งเดียว และจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัยตาม PDPA
- (8) แสดง QR Code สำหรับการชำระเงิน โดยดึงข้อมูลจากระบบบัญชีหนี้ โดยเชื่อมโยงกับระบบบัญชีหรือผู้ให้บริการรับชำระเงินของ บสส. พร้อมแสดงสถานะการชำระเงินล่าสุด
- (9) สามารถเชื่อมต่อกับ Line Liff การ upload เอกสารได้โดยไม่ต้องเข้าระบบใหม่
- (10) ระบบรองรับการอัปเดตข้อมูลลูกค้าด้วยตนเองผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ หรือสามารถส่งคำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่พิจารณา

### 4.4.5 ระบบข้อความตอบกลับอัตโนมัติ (Reply Message System)

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบตอบกลับข้อความอัตโนมัติผ่าน LINE Official Account (LINE OA) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน โดยระบบต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- (1) ตั้งค่าการตอบกลับแบบระบุคำหลัก (Keyword-based) และแบบตอบกลับจากการกระทำ (Postback-based) ได้อย่างยืดหยุ่น
- (2) เปิด/ปิดการใช้งานข้อความตอบกลับแต่ละรายการได้ตามความจำเป็น

- (3) กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับข้อความตอบกลับตามข้อมูล Segment (Audience-based Response)
- (4) ผูกข้อความตอบกลับกับเมนูใน Rich Menu หรือปุ่มใน LIFF Web App ได้
- (5) มีระบบหลังบ้านสำหรับเพิ่ม แก้ไข ลบ และจัดการชุดคำตอบ พร้อมบันทึกประวัติการแก้ไข
- (6) เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลหรือ API ภายนอก เพื่อสร้างข้อความตอบกลับแบบ Dynamic เช่น ดึงชื่อ, ยอดหนี้, สถานะคำขอ
- (7) จัดการข้อความได้ทั้งภาษาไทย/อังกฤษ
- (8) บันทึกการใช้งาน เช่น คำถามที่พบบ่อย สถิติการเรียกใช้งาน และข้อความที่ไม่มีผลลัพธ์ เพื่อใช้ปรับปรุงระบบ

#### 4.4.6 ระบบส่งข้อความแบบกลุ่ม (Broadcast Line API System)

ผู้รับจ้างจะต้องพัฒนาระบบส่งข้อความแบบกลุ่ม (Broadcast) ผ่านช่องทาง LINE Official Account (LINE OA) เพื่อให้หน่วยงานสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารหรือประกาศสำคัญไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ไม่รวมค่าบริการข้อความเสริม LINE Broadcast) โดยระบบต้องมีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้

- (1) รองรับการสร้างข้อความแบบ Rich Content ได้แก่ ข้อความ, รูปภาพ, ลิงก์, ปุ่มคำตอบด่วน (Quick Reply) หรือรูปแบบอื่น ๆ ที่รองรับโดยแพลตฟอร์ม LINE OA
- (2) เลือกกลุ่มเป้าหมายได้จาก Segment ในระบบ Audience Management, รายชื่อผู้ติดตามแบบ Manual หรือข้อมูลจากระบบ CRM เช่น ลูกค้า NPL ลูกค้าโครงการคลินิกแก้หนี้ ผู้สนใจทรัพย์สิน NPA หรือผู้ลงทะเบียนกิจกรรมอื่นๆ
- (3) กำหนดรอบเวลาและจำนวน Broadcast ต่อวันตามนโยบาย LINE OA เพื่อควบคุมการใช้ Token
- (4) ระบบต้องรองรับการส่งข้อความทั้งแบบกำหนดเวลา (Scheduled) และแบบทันที (Instant) พร้อมเลือกกลุ่มเป้าหมายได้หลายเงื่อนไข และรองรับหลายรูปแบบข้อความ
- (5) จัดเก็บ Template ข้อความที่ใช้อยู่ เพื่อเรียกใช้งานได้สะดวก
- (6) มีระบบรายงานการส่งข้อความและประวัติการส่งย้อนหลัง
- (7) มีระบบ Back Office สำหรับบริหารจัดการข้อความ พร้อมกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานตามลำดับชั้น
- (8) เชื่อมต่อข้อมูลจากระบบภายใน เช่น CRM หรือฐานข้อมูลสมาชิก เพื่อให้การส่งข้อความตรงกลุ่มเป้าหมายและเป็นข้อมูลล่าสุด

#### 4.4.7 ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติจากเหตุการณ์ (Event-triggered Notification System)

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบแจ้งเตือนผ่าน LINE Official Account (LINE OA) โดยอิงจากเหตุการณ์หรือข้อมูลภายในระบบหลักของ บสส. เช่น LRS (NPA/NPL) CDRP SFUN W/H หรือ CRM เพื่อให้ลูกค้าหรือเจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและตรงเวลา โดยระบบต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- (1) รองรับการตั้งค่าการแจ้งเตือนตามเหตุการณ์สำคัญ เช่น การอัปเดตสถานะบัญชี, วันครบกำหนดชำระ, รายการค้างชำระ, การนัดหมาย
- (2) เชื่อมต่อระบบหลังบ้านหรือระบบภายนอกผ่าน Webhook หรือ Open API เพื่อรับข้อมูลและแจ้งเตือนแบบ Real-time หรือ Batch
- (3) ส่งข้อความแบบ Personalize เช่น ชื่อผู้รับ, เลขบัญชี, ยอดค้างชำระ, วันครบกำหนด เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการสื่อสาร
- (4) กำหนดระดับความสำคัญของการแจ้งเตือน เช่น ปกติ, เร่งด่วน, ต้องการการตอบกลับ
- (5) ตั้งเงื่อนไขการแจ้งเตือนซ้ำ กรณีผู้ใช้งานไม่เปิดอ่านภายในเวลาที่กำหนด
- (6) มีระบบหลังบ้านสำหรับตรวจสอบสถานะการแจ้งเตือน เช่น ส่งสำเร็จ, ไม่สำเร็จ, รอส่ง พร้อมรายละเอียดผู้รับและเวลา
- (7) มีรายงานและ Dashboard วิเคราะห์ข้อมูล เช่น จำนวนข้อความที่ส่ง อัตราการเปิดอ่าน พฤติกรรมการตอบกลับ
- (8) รองรับการผูกการแจ้งเตือนกับ Audience Segment เช่น ลูกค้าที่ค้างชำระเกิน 30 วัน
- (9) ควบคุมจำนวนและความถี่ในการแจ้งเตือนตามนโยบายของ บสส. เพื่อไม่รบกวนผู้ใช้งานเกินจำเป็น

4.4.8 ระบบวิเคราะห์และรายงานข้อมูลลูกค้า (CRM Analytics System) ตามที่ บสส. กำหนดอย่างไรอย่างหนึ่ง

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานและพฤติกรรมของลูกค้าผ่าน LINE Official Account (LINE OA) และระบบ Smart Self-Service เพื่อให้ บสส. สามารถใช้ข้อมูลในการปรับปรุงบริการ วางแผนกลยุทธ์ และพัฒนาระบบ โดยระบบต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- (1) จัดเก็บข้อมูลพฤติกรรมจากทุก Touchpoint เช่น การกดเมนู, เข้าสู่ LIFF Web, ดูข้อมูล NPA NPL/CDRP ดาวน์โหลด/อัปโหลดเอกสาร คลิกรับข้อความ Broadcast/Notification
- (2) แสดงข้อมูลการใช้งานในรูปแบบ Dashboard ที่เข้าใจง่าย ทั้งเชิงปริมาณ (จำนวนผู้ใช้งาน, จำนวนคลิก) และเชิงพฤติกรรม (Path การใช้งาน, รายการที่สนใจ)
- (3) รองรับการแสดงผลแบบกราฟและตาราง พร้อมฟังก์ชันกรองข้อมูลตามช่วงเวลา, กลุ่มเป้าหมาย, หรือประเภทพีเจอร์
- (4) แสดงข้อมูลแบบ Real-time หรือ Near Real-time

- (5) มีระบบจัดทำรายงานสรุป และสามารถ Export ข้อมูลเป็น Excel หรือ PDF
- (6) รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบภายนอก เช่น LINE Messaging API, LINE OA Insight, Google Analytics หรือระบบ CRM
- (7) แสดงข้อมูลแยกตามประเภทผู้ใช้งาน เช่น ลูกค้า NPA, NPL, เจ้าหน้าที่ หรือผู้ใช้งานทั่วไป
- (8) รองรับการตั้งสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลวิเคราะห์ แยกตามกลุ่มผู้ดูแลระบบตามหน้าที่รับผิดชอบ
- (9) บันทึกประวัติการเข้าถึงและเรียกดูรายงานทุกครั้ง เพื่อใช้ตรวจสอบและควบคุมความปลอดภัยของข้อมูล

#### 4.4.9 ระบบบันทึกการใช้งาน (System Log Management)

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบบันทึกและจัดเก็บข้อมูลคำสั่งและกิจกรรมภายในระบบ LINE CRM และ Smart Self-Service เพื่อใช้ตรวจสอบย้อนหลัง ประเมินประสิทธิภาพ และสนับสนุนการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยระบบต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- (1) บันทึกข้อมูลคำสั่ง ได้แก่ ประเภทคำสั่ง, วันเวลา, ผู้ใช้งาน (LINE UID หรือเบอร์โทร), Connector/Endpoint ที่ใช้, สถานะผลการประมวลผล (Success/Fail), และข้อความผิดพลาดกรณีไม่สำเร็จ
- (2) รองรับการจัดเรียง ลำดับ และกรองข้อมูลตามช่วงเวลา ประเภทคำสั่ง หรือสถานะการทำงาน
- (3) มีระบบควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล Log โดยสามารถกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานในการดูหรือดาวน์โหลดข้อมูลตามหน้าที่รับผิดชอบ

#### 4.4.10 ระบบเชื่อมต่อกับระบบภายใน บสส. (Internal System Integration)

ผู้รับจ้างจะต้องพัฒนาระบบเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างระบบ LINE CRM / Smart Self-Service กับระบบสารสนเทศภายในของ บสส. เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยระบบต้องมีคุณลักษณะและความสามารถ ดังต่อไปนี้

- (1) เชื่อมต่อระหว่าง LINE OA / LIFF Web กับระบบภายใน เช่นระบบนัดชมทรัพย์ LRS Collection System CDRP SFUN และระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (2) รองรับการเชื่อมต่อแบบ Real-time หรือ Near Real-time พร้อมระบบจัดการ Queue และ Retry กรณีเชื่อมต่อไม่สำเร็จ
- (3) ใช้มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น RESTful API, JSON, XML หรือ Web Service พร้อมเอกสาร API Specification และ Flow การทำงานระหว่างระบบ

- (4) รองรับโครงสร้าง Open API เพื่อเชื่อมต่อกับระบบใหม่หรือ Third-party Platform ในอนาคต
- (5) มีระบบควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลระหว่างระบบ เช่น OAuth2.0, API Key หรือ Token-based Access
- (6) รองรับการจัดเก็บ Log การเรียกใช้งาน API และการเชื่อมโยงข้อมูลทุกกรณี เพื่อใช้ตรวจสอบย้อนหลังและวิเคราะห์ปัญหา
- (7) ออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูล และสอดคล้องกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)
- (8) รองรับการแยก Environment ได้แก่ Development, UAT และ Production โดยจัดการข้อมูลและสิทธิ์แยกจากกัน
- (9) จัดทำเอกสารประกอบการเชื่อมต่อ เช่น API Specification, Flow การทำงาน, เอกสารการติดตั้ง และคู่มือสำหรับผู้ดูแลระบบ พร้อมจัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

#### 4.5 การทดสอบ (System Testing)

ผู้รับจ้างจัดการทดสอบระบบและกำหนดหัวข้อที่ใช้ในการทดสอบ (Test case) และแก้ไขข้อบกพร่องจนใช้งานได้จริง ตามรายละเอียดด้านล่าง รวมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานระบบงาน

4.5.1 รายงานผลการทดสอบการทำงานของระบบ (System Integration Testing)

4.5.2 รายงานผลการทดสอบการใช้งานของผู้ใช้งาน (User Acceptance Testing)

4.5.3 รายงานผลการทดสอบความปลอดภัย (Security Testing)

4.5.4 รายงานผลการทดสอบประสิทธิภาพของระบบ (Performance Testing)

#### 4.6 ข้อกำหนดด้านความมั่นคงปลอดภัยและมาตรฐาน

4.6.1 ต้องเป็นไปตาม PDPA และมาตรฐานความปลอดภัยของเว็บแอปพลิเคชัน (OWASP Top 10)

4.6.2 ต้องจัดเก็บและบันทึก Log การใช้งานตามมาตรฐาน พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์

4.6.3 ต้องรองรับ TLS/SSL สำหรับการเชื่อมต่อทุกครั้ง

#### 5. ระยะเวลาดำเนินงานจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการตาม ข้อ 4. ให้แล้วเสร็จ ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาหรือตามที่ บสส. กำหนด

#### 6. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการส่งมอบงาน โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานตาม ข้อ 4. ซึ่งแบ่งการส่งมอบงานเป็น 3 งวดดังนี้

รายละเอียดเอกสารส่งมอบงาน	ระยะเวลาส่งมอบ
<p><b>งวดที่ 1</b> แบ่งเป็น 2 ครั้ง</p> <p><u>ครั้งที่ 1</u></p> <p>แผนปฏิบัติการในการดำเนินงานทั้งโครงการ (Project Plan)</p>	<p>ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามสัญญา หรือตามที่ บสส. กำหนด</p>
<p><u>ครั้งที่ 2</u></p> <p>(1) เอกสารสรุปความต้องการผู้ใช้งานข้อกำหนดความต้องการทางธุรกิจ (Business Requirements Document) ที่ผ่านการรับรองจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องแล้ว</p> <p>(2) เอกสารข้อกำหนดความต้องการของระบบซอฟต์แวร์ (Software Requirement Specification: SRS) ซึ่งระบุฟังก์ชันการทำงาน (Functional Requirements) และข้อกำหนดไม่เกี่ยวกับฟังก์ชัน (Non-Functional Requirements) ของระบบให้ชัดเจน โดยเอกสารผ่านการรับรองจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องแล้ว</p>	<p>ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามสัญญา หรือตามที่ บสส. กำหนด</p>
<p><b>งวดที่ 2</b></p> <p>(1) เอกสารการทดสอบระบบ (UAT) ที่ผ่านการรับรองจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องแล้ว</p> <p>(2) รายงานสรุปการติดตั้ง และการตั้งค่าระบบ ตามขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>(3) รายงานการฝึกอบรม ตามขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>(4) เอกสารคู่มือการใช้งานระบบตามขอบเขตการดำเนินงาน</p> <p>(5) API Specification และ Flow การทำงานระหว่างระบบ</p> <p>(6) แผนการทดสอบ (Test Plan)</p> <p>(7) ชุดการทดสอบ (Test Case)</p> <p>(8) เอกสารแสดง ระบบที่ติดตั้งและเชื่อมต่อระบบภายใน ที่พร้อมใช้ทดสอบ</p>	<p>ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามสัญญา หรือตามที่ บสส. กำหนด</p>
<p><b>งวดที่ 3</b> (งวดสุดท้าย)</p> <p>(1) เอกสารคู่มือการใช้งานระบบ (User Manual)</p> <p>(2) เอกสารคู่มือสำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin Manual)</p>	<p>ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามสัญญา หรือตามที่ บสส. กำหนด</p>

รายละเอียดเอกสารส่งมอบงาน	ระยะเวลาส่งมอบ
(3) เอกสารการทดสอบระบบ โดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT) (4) รายงานผลการใช้งานจริงของระบบ (Go-Live) (Performance Validation Testing : PVT) และปรับปรุงหลังใช้งาน (ถ้ามี) (5) เอกสารการดูแลบำรุงรักษาระบบ (Maintenance Agreement) และ แผนบำรุงรักษาและช่องทางติดต่อฝ่ายสนับสนุน (Support Contact Info) (6) รายงานปิดโครงการ (Project Closure Report) (7) รายงานการทดสอบระบบ (Function + Performance + Security) (8) เอกสารผลการทดสอบประสิทธิภาพระบบ (Performance Testing) (9) เอกสารผลการทดสอบความปลอดภัยระบบ (Security Assessment Report) (10) Source Code ระบบและส่วนเสริม (Component) ทั้งหมดที่ใช้ในการพัฒนา	

โดยเอกสารทั้งหมดต้องอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมส่งไฟล์งานทั้งหมดทางอีเมลให้ บสส.

#### 7. การทดสอบ ทดลอง และฝึกอบรม

1. จัดฝึกอบรมผู้ใช้งานอย่างน้อย 2 ครั้ง ณ สถานที่ บสส. กำหนด
2. จัดฝึกอบรมผู้ดูแลระบบอย่างน้อย 2 ครั้ง ณ สถานที่ บสส. กำหนด
3. จัดทำคู่มือประกอบการฝึกอบรม และสื่อประกอบการเรียนรู้  
 ทั้งนี้การจัดเตรียมคอมพิวเตอร์และสถานที่ในการอบรม บสส. เป็นผู้รับผิดชอบ

#### 8. การจ่ายเงิน

บสส. จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายที่ส่งมอบแล้วให้แก่ผู้รับจ้าง มีกำหนดระยะเวลา 45 (สี่สิบห้า) วันเมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานถูกต้องครบถ้วน โดยแบ่งออกเป็น 3 (สาม) งวด ดังนี้

- งวดที่ 1 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 30 (สามสิบ) ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานและส่งมอบงาน งวดที่ 1 โดยถูกต้องและครบถ้วนตามสัญญาจ้างและ บสส. ได้ตรวจรับมอบงานจ้างดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว
- งวดที่ 2 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 50 (ห้าสิบ) ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานและส่งมอบงาน งวดที่ 2 โดยถูกต้องและครบถ้วนตามสัญญาจ้างและ บสส. ได้ตรวจรับมอบงานจ้างดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 20 (ยี่สิบ) ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานและส่งมอบงาน งวดสุดท้าย โดยถูกต้องและครบถ้วนตามสัญญาจ้างหรือข้อตกลงเป็นหนังสือ และ บสส. ได้ตรวจรับมอบงานจ้างในแต่ละงวดงานเรียบร้อยแล้ว

## 9. วงเงินงบประมาณ

วงเงินงบประมาณในการจ้าง 2,000,000 บาท (สองล้านบาทถ้วน) (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ซึ่งเป็นวงเงินที่รวมค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการ ค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่พึงปรารถนาไว้ด้วยแล้ว แต่ไม่รวมค่าบริการข้อความเสริม LINE Broadcast ค่า Token และค่าบริการ Google Service

## 10. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

บสส. จะพิจารณาคัดเลือกโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด โดยกำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 100 (หนึ่งร้อย) ดังนี้

- |                                |                              |
|--------------------------------|------------------------------|
| (1) ข้อเสนอด้านคุณภาพ          | กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 90 |
| (2) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) | กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 10 |

โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องได้คะแนนรวมจาก (1) ข้อเสนอด้านคุณภาพ (Performance) ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 และจะพิจารณาคัดเลือกจากรายที่ได้คะแนนรวมด้านคุณภาพและด้านราคาสูงสุด โดยเกณฑ์ด้านคุณภาพข้างต้น มีหัวข้อและสัดส่วนคะแนนจาก 100 คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การคัดเลือก	คะแนน	น้ำหนัก (ร้อยละ)
<b>1.คุณภาพ (Performance) ร้อยละ 90</b>		
<b>ส่วนที่ 1 : ผลงานและประสบการณ์ของบริษัทฯ ร้อยละ 20</b>		
1. ผลงานพัฒนาระบบ Line Liff/Line CRM โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้		<b>10</b>
- จำนวน 1-2 โครงการ	5	
- จำนวน 3 โครงการ	7	
- จำนวน มากกว่า 3 โครงการ	10	
วิธีการให้คะแนน พิจารณาให้คะแนนจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอยื่นมา		
2. ผลงานที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตงานนี้ พัฒนาให้กับ สถาบันการเงิน หรือ ธุรกิจทางการเงิน หรือ หน่วยงานในกำกับของรพท. โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้		<b>10</b>

เกณฑ์การคัดเลือก	คะแนน	น้ำหนัก (ร้อยละ)
- จำนวน 1-2 โครงการ	5	
- จำนวน 3 โครงการ	7	
- จำนวน มากกว่า 3 โครงการ วิธีการให้คะแนน พิจารณาให้คะแนนจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอขึ้นมา	10	
<b>ส่วนที่ 2 : แนวคิดและวิธีการปฏิบัติงาน (Understanding of Requirements) ร้อยละ 70</b>		
1. การนำเสนอแนวคิด แผนงาน และวิธีการที่สอดคล้องกับขอบเขตงานด้านต่างๆ ประกอบด้วย 1.1 front-end (LIFF Self-Service การค้นหาทรัพย์สิน แจ็งเตือน ใช้ Rich Menu, Flex Message, Carousel Cards ให้ข้อมูลชัดเจนและสวยงาม) 1.2 back-end (การบริหารจัดการ Rich menu การกำหนดสิทธิ์ Segmentation) โดยนำเสนอผ่านการ Presentation วิธีการให้คะแนน พิจารณาให้คะแนนจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอขึ้นมา		<b>10</b>
- นำเสนอแนวคิดและแผนงานที่ตรงประเด็น แต่ยังไม่ชัดเจนละเอียดหรือความเชื่อมโยงในบางส่วน	5	
- นำเสนอแนวคิดและแผนงานที่ตรงประเด็น มีรายละเอียดชัดเจน ครอบคลุมทั้ง front-end และ back-end	7	
- นำเสนอแนวคิดและแผนงานที่ตรงประเด็นอย่างชัดเจน ครอบคลุมครบถ้วนทุกด้าน พร้อมแนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม	10	
<b>2. การสาธิตระบบ (DEMO) บน Line Liff เพื่อทดสอบความสามารถของระบบ มีหัวข้อประเมิน ดังนี้</b>		
2.1 การสร้าง Segment จากข้อมูลพฤติกรรมหรือข้อมูลลูกค้า		<b>15</b>
- สร้าง Segment จากข้อมูลพื้นฐาน เช่น ประเภทลูกค้า ข้อมูลทั่วไป ยังไม่ครอบคลุมพฤติกรรม	5	
- สร้าง Segment จากข้อมูลลูกค้าและพฤติกรรม เช่น การคลิกเมนู การเปิดดูข้อมูล ใช้งานร่วมกับฟังก์ชันอื่นได้	7	
- สร้าง Segment แบบละเอียด ครอบคลุมข้อมูลลูกค้า พฤติกรรม และประวัติการใช้งาน อัปเดตแบบ Real-time และนำไปวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ได้	10	
2.2 การสร้าง Smart Rich Menu Management (Dynamic RichMenu) จากข้อมูลพฤติกรรมหรือข้อมูลลูกค้า		<b>15</b>

เกณฑ์การคัดเลือก	คะแนน	น้ำหนัก (ร้อยละ)
- สร้างเมนูพื้นฐาน (เมนูตั้งต้น) เช่น ติดต่อเจ้าหน้าที่ หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้องกับทาง SAM เป็นผู้กำหนด สามารถตั้งเวลาในการแสดงผลและซ่อนได้	5	
- สร้างเมนูแบบ Custom/Dynamic โดยอิงจากกลุ่มเป้าหมาย (RichMenu รายบุคคล) หรือที่ทาง SAM เป็นผู้กำหนด และสามารถตั้งเวลาในการแสดงผล หรือ กลับไปเมนูตั้งต้นได้	7	
- สร้างเมนูแบบ Non-Layout Dynamic โดยสามารถเชื่อมโยงกับกลุ่มเป้าหมาย (รายบุคคล) หรือที่ทาง SAM เป็นผู้กำหนด และสามารถตั้งเวลาในการแสดงผล หรือ กลับไปเมนูตั้งต้นได้	10	
<b>3. การออกแบบ UX/UI เทคนิค และความคิดสร้างสรรค์ สำหรับ Line Liff Self service ของ บสส. มีหัวข้อประเมิน ดังนี้</b>		
<b>3.1 การออกแบบ UX/UI ของ Line LIFF Self Service (นำเสนอ mockup หรือ use case ที่ชัดเจน)</b>		<b>10</b>
- ออกแบบสอดคล้องกับอัตลักษณ์องค์กร UX/UI ใช้งานยาก ไม่ครบถ้วนชัดเจนตามขอบเขตงานข้อ 4	5	
- ออกแบบสอดคล้องกับอัตลักษณ์องค์กร UX/UI ใช้งานง่าย สวยงาม ครบถ้วนชัดเจนตามขอบเขตงานข้อ 4	7	
- ออกแบบสอดคล้องกับอัตลักษณ์องค์กร UX/UI ใช้งานง่าย สวยงาม ครบถ้วนชัดเจนตามขอบเขตงาน ที่เหมาะสมต่อผู้ใช้งานมือถือ และคำนึงถึงการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว มีความเข้าใจพฤติกรรมผู้ใช้งาน	10	
<b>3.2 ด้านเทคนิคและฟังก์ชันการใช้งาน</b>		<b>10</b>
- โครงสร้างเมนูครบถ้วน ใช้งานได้แต่ยังมีข้อจำกัด มีความซับซ้อน ไม่มีมาตรการความปลอดภัยตามมาตรฐาน (Authentication, Input Validation, Session Management) ใช้เทคนิคทั่วไป มีเฉพาะฟังก์ชันพื้นฐาน เช่น ค้นหา/แนะนำทรัพย์สิน ไม่รองรับการขยายฟังก์ชันในอนาคต	5	
- โครงสร้างเมนูครบถ้วน ใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีมาตรการความปลอดภัยตามมาตรฐาน (Authentication, Input Validation, Session Management) ใช้เทคนิคทั่วไป มีฟังก์ชัน AI/ค้นหา/แนะนำทรัพย์สินบางส่วน แต่ยังไม่สมบูรณ์ รองรับการขยายฟังก์ชันในอนาคต	7	

เกณฑ์การคัดเลือก	คะแนน	น้ำหนัก (ร้อยละ)
- โครงสร้างเมนูครบถ้วน ใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน ใช้เทคนิคใหม่ๆมาใช้ในการสนับสนุนฟังก์ชัน มีมาตรการความปลอดภัยตามมาตรฐาน (Authentication, Input Validation, Session Management)ครบ มีฟังก์ชัน AI ค้นหา และแนะนำทรัพย์สินแม่นยำ และแนะนำทรัพย์สินใกล้เคียงที่แม่นยำ พร้อมรองรับการขยายในอนาคต	10	
3.23 ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม		10
- มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์บางส่วน แต่ไม่โดดเด่น มีการใช้เทคนิคบางส่วนสำหรับ Interactive และ AI/Personalization การสื่อสารด้วยข้อความ และกราฟิกไม่ดึงดูดหรือไม่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	5	
- มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์ มีความแตกต่าง โดดเด่น มีการใช้เทคนิคขั้นพื้นฐานสำหรับ Interactive และ AI/Personalization เช่น ข้อความอัตโนมัติ การสื่อสารด้วยข้อความ และกราฟิกชัดเจนในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่ดึงดูดทุกกลุ่มเป้าหมาย	7	
- การใช้ความคิดสร้างสรรค์ มีความแตกต่าง โดดเด่น มีการใช้เทคนิคอย่างเหมาะสมสำหรับ Interactive และ AI/Personalization เช่น แนะนำบริการ/ทรัพย์สินเฉพาะบุคคล สื่อสารชัดเจน ดึงดูด และรองรับหลายกลุ่มผู้ใช้ตาม Segment ต่างๆ การสื่อสารด้วยข้อความ และกราฟิกมีความคิดสร้างสรรค์ ดึงดูดความสนใจ และสื่อสารได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย	10	
<b>2. ราคา (Price) ร้อยละ 10</b>		<b>10</b>
<b>รวม</b>		<b>100</b>

## 11. การนำเสนอผลงาน

ผู้เสนอราคาจะต้องนำเสนอด้วยสื่อประกอบ เช่น PowerPoint Presentation ที่แสดงแนวคิด รูปแบบการออกแบบ แผนการดำเนินงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนา และสามารถสาธิต (Demo) ระบบหรือแนวคิดเบื้องต้นได้ โดยมีเวลานำเสนอและตอบข้อซักถามจากคณะกรรมการ ประมาณ 90 นาที หรือตามที่ บสศ. กำหนด

## 12. กำหนดขึ้นราคา

ผู้เสนอราคาจะต้องขึ้นราคาตามที่เสนอ โดยมีกำหนดระยะเวลา 60 (หกสิบ) วันนับแต่วันยื่นยื่นเสนอราคาสุดท้ายเป็นต้นไป และภายในกำหนดขึ้นราคาผู้เสนอราคาจะต้องรับผิดชอบราคาที่ตนเสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

## 13. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างจะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญาจ้างที่ บสส. กำหนด หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับ บสส. ภายใน 7 (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งจาก บสส. และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 5 (ห้า) ของค่าจ้างตามสัญญาทั้งหมด ให้ บสส. ยึดถือไว้ ในขณะที่ทำสัญญาหรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือ โดยกำหนดให้ใช้หลักประกันสัญญาอย่างหนึ่ง อย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) เงินสด
- (2) เช็ค หรือตราพดที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่ บสส.
- (3) หนังสือค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศ
- (4) หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบ กิจการเงินทุน
- (5) พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย หลังจากวันที่ผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

## 14. ค่าปรับ

14.1 กรณีที่ผู้รับจ้างนางงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่ง โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก บสส. ก่อน บสส. จะปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 10 (สิบ) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามนั้น

14.2 กรณีผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติ และ/หรือ ปฏิบัติผิดสัญญาจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ บสส. เป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ 0.5 (ศูนย์จุดห้า) ของราคางานจ้าง แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 1,000 บาท (หนึ่งพันบาทถ้วน)

14.3 กรณีผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติ และ/หรือ ปฏิบัติผิดสัญญาจ้าง ตามข้อ 15 ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ บสส. เป็นรายชั่วโมง ในอัตราร้อยละ 0.5 (ศูนย์จุดห้า) ของราคางานจ้าง โดยเศษของชั่วโมง คิดเป็น 1 ชั่วโมง

## 15. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้รับจ้างจะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้าง ภายในระยะเวลา 1 (หนึ่ง) ปีนับถัดจากวันที่ บสส. ตรวจรับมอบงานจ้าง (งวดสุดท้าย) โดยมีเงื่อนไขดังนี้

15.1 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความชำนาญที่สามารถรับแจ้งเหตุขัดข้อง ทาง โทรศัพท์ E-Mail หรือ LINE Application และให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ ในวัน จันทร์ ถึงอาทิตย์ (7 X 8.5)

15.2 กรณีที่ระบบเกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องจนไม่สามารถใช้งานได้ ผู้รับจ้างจะต้อง ดำเนินการแก้ไขระบบ ให้สามารถใช้งานได้ดังเดิม โดยเร็วที่สุด โดยใช้วิธี/ช่องทาง Remote Login หรือตามวิธีที่ บสส. เห็นสมควร ดังนี้

15.2.1 กรณีระบบไม่สามารถใช้งานได้ ผู้รับจ้าง จะต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ภายใน 6 ชั่วโมง นับจากที่ บสส. ได้แจ้ง

15.2.2 กรณีระบบยังสามารถใช้งานได้ แต่ส่วนใดส่วนหนึ่ง มีความชำรุดบกพร่อง ผู้รับจ้าง จะต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ภายใน 24 ชั่วโมงนับจากที่ บสส. ได้แจ้ง

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการซ่อมแซม แก้ไข ให้แล้วเสร็จ ตามเวลาที่กำหนด บสส. มี สิทธิว่าจ้างบุคคลภายนอกให้ทำการซ่อมแซม แก้ไขได้ โดยค่าจ้างและค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าแรง ในการ จ้างบุคคลภายนอกเพื่อดำเนินการซ่อมแซม แก้ไข หรือปรับปรุง ทั้งหมด ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

## 16. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้เสนอราคาซึ่งเป็นผู้สนใจ หรือ เคยเป็นคู่ค้าของ บสส. ตกลงรับทราบนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของ บสส. ที่ได้ประกาศใช้ในขณะนี้ เป็นอย่างดีแล้ว และเพื่อการเสนอราคาตามเอกสารนี้ ผู้เสนอราคา ตกลงให้คำรับรองว่า เพื่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของฝ่าย บสส. ผู้เสนอราคาจะดำเนินการ เก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย รวมถึงกำหนดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเพียงพอ และเหมาะสม ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง นโยบาย วิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งส่วนราชการหน่วยงานของ รัฐ รวมถึง บสส. ได้ประกาศใช้บังคับ ในขณะนี้ และ/หรือ ที่จะได้มีการแก้ไขหรือเพิ่มเติมในภายหน้าด้วย ตลอดจนจะกำกับดูแลให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้เสนอราคาปฏิบัติตามคำรับรองดังกล่าวด้วย

หากผู้เสนอราคาฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่ได้ให้คำรับรองดังกล่าวข้างต้น ผู้เสนอราคาตกลงยินยอมรับผิดชอบโดยชดเชยค่าสินไหมทดแทน และ/หรือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นหรือเกี่ยวเนื่องจากการที่ฝ่าฝืนหรือไม่

ปฏิบัติตามที่ได้ให้คำรับรองนั้น ไม่ว่าจะการนั้นจะเกิดขึ้นจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ก็ตาม ต่อ บสส. ทุกประการ

## 17. ข้อสงวนสิทธิ์และอื่น ๆ

17.1 บสส. สงวนสิทธิ์ในการปรับเพิ่มหรือลดเนื้องานที่อยู่ในรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ/ขอบเขตของงาน (TOR) นี้ได้ โดยคิดราคางานเพิ่มหรือลดที่เกิดขึ้นจริงตามส่วนของราคางานจ้างตามสัญญา และให้ถือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ/ขอบเขตของงาน (TOR) นี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

17.2 บสส. อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างตามรายละเอียดคุณลักษณะ/ขอบเขตของงาน (TOR) ฉบับนี้ในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จาก บสส. ไม่ได้

(1) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือถือว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(2) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ บสส. หรือ กระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

17.3 ในระหว่างระยะเวลาการจ้างผู้ยื่นข้อเสนอรายที่ได้รับการเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบที่กำหนด รวมถึง ข้อตกลง เงื่อนไข ระเบียบ ประกาศ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติของ บสส. โดยเคร่งครัด

17.4 ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่ได้รับการเลือกให้เป็นผู้รับจ้างจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับจาก บสส. เพื่อการปฏิบัติงานตามสัญญา (ถ้ามี) ไว้เป็นความลับตลอดไป โดยจะไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวไม่ว่าด้วยวิธีการใดและแก่บุคคลใดทั้งสิ้น ทั้งนี้เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก บสส. แล้วเท่านั้น

17.5 บสส. ไม่อนุญาตให้ผู้รับจ้างช่วงงาน หรือ โอนสิทธิเรียกร้องในการรับเงินค่าจ้างจาก บสส. ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนให้แก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก บสส.

17.6 บสส. จะประเมินผลการปฏิบัติงานที่แล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอรายที่ได้รับการเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลที่ บสส. กำหนด

17.7 ในกรณีที่รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ/ขอบเขตของงาน (TOR) และ/หรือ เอกสารแนบท้าย (ถ้ามี) มีความขัดหรือแย้งกับแบบเอกสารต่าง ๆ เพื่อการจัดจ้างครั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของ บสส. และให้ถือคำวินิจฉัยดังกล่าวเป็นที่สุด ผู้เสนอราคาไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายหรือค่าใช้จ่ายใดๆ จาก บสส. ทั้งสิ้น

17.8 บรรดาข้อมูล เอกสาร แบบสำรวจ รายงาน ผลการศึกษาวิเคราะห์ ผลสำเร็จของงาน รวมถึงทรัพย์สิน สิ่งต่างๆ ที่ผู้รับจ้างได้จัดทำขึ้นจากการปฏิบัติงานและ/หรือส่งมอบให้แก่ บสส. (ถ้ามี) จะตกเป็นกรรมสิทธิ์และลิขสิทธิ์ของ บสส. โดยผู้รับจ้างจะต้องไม่ส่งมอบ ไม่เผยแพร่ข้อมูลเอกสาร ทำซ้ำ ดัดแปลง

หรือกระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดสิทธิของ บสส. ไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ ให้แก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือนำไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าจะเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก บสส. ก่อนทั้งสิ้น

#### 18. การติดต่อและการสอบถาม

ชื่อ-สกุล นายธัญญะรัตน์ หินไชยศรี  
ฝ่าย ฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 29  
โทรศัพท์ 02-686-1800 ต่อ 2608  
E-Mail [Thunyarat.h@sam.or.th](mailto:Thunyarat.h@sam.or.th)

\*\*\*\*\*

## ใบเสนอราคา

### การจ้างพัฒนาระบบ Smart Self Service & Smart Search (LINE LIFF) NPA/CDRP-NPL

วันที่.....

เรียน ประธานคณะกรรมการซื้อหรือจ้างโดยวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป

ข้าพเจ้า(หจก,บจก,บมจ.).....สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....

ตรอก/ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

โดย (นาย,นาง,นส.)..... ซึ่งมีอำนาจกระทำการแทน และลงนามข้างท้ายนี้ ได้พิจารณา  
เงื่อนไขข้อความตามเอกสารคุณสมบัติของผู้เสนอราคา และขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR) จ้างพัฒนาระบบ  
Smart Self Service & Smart Search (LINE LIFF) NPA/CDRP-NPL โดยตลอดและยอมรับข้อกำหนด และเงื่อนไขนั้นแล้ว  
รวมทั้งรับรองว่า ข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนด และไม่เป็นผู้ทำงาน

**ข้อ 1** ข้าพเจ้าขอเสนอราคา การจ้างพัฒนาระบบ Smart Self Service & Smart Search (LINE LIFF)  
NPA/CDRP-NPL ตามขอบเขตรายละเอียดของงาน (TOR) และสิ่งที่ส่งมาพร้อมการเสนอราคานี้ โดยเป็นราคาซึ่งรวม  
ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น ค่าธรรมเนียม ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ไว้แล้ว ดังนี้

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ราคารวม (บาท)
1	จ้างพัฒนาระบบ Smart Self Service & Smart Search (LINE LIFF) NPA/CDRP-NPL	1 งาน	
ราคารวม			
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%			
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น			

จำนวนเงินรวมเป็นตัวอักษร(.....)

อนึ่ง ราคาที่เสนอดังกล่าวถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกันให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ

**ข้อ 2** ข้าพเจ้าขอรับรอง และ/หรือ ยืนยันว่า เอกสารที่ได้จัดทำและยื่นเสนอต่อ บสส. ในการจัดหาดังกล่าว  
ข้างต้น ดังนี้

- เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติถูกต้องและครบถ้วน ตามรายละเอียดขอบเขตของงาน (TOR) ทุกประการ
- รายละเอียดการดำเนินงาน และขอบเขตการให้บริการที่เสนอครบถ้วน เป็นไปตามรายละเอียด  
ขอบเขตของงาน (TOR) ที่กำหนดทุกประการ
- ยอมรับและสามารถปฏิบัติตามรายละเอียดขอบเขตของงาน (TOR) และข้อกำหนดได้ทุกประการ

ประทับตรา (ถ้ามี)

ลายมือชื่อ ..... ผู้เสนอราคา

(.....)

ผู้มีอำนาจกระทำการแทน

## เอกสารสำคัญประกอบการยื่นข้อเสนอ

1. ในกรณีผู้ประสงค์จะเสนอราคาเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด
- 1.1 สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล จำนวน ..... แผ่น
- 1.2 สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) จำนวน ..... แผ่น
2. ในกรณีผู้ประสงค์จะเสนอราคาเป็นบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด
- 2.1 สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล จำนวน ..... แผ่น
- 2.2 สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ จำนวน ..... แผ่น
- 2.3 บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น จำนวน ..... แผ่น
- 2.4 สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) จำนวน ..... แผ่น
3. ในกรณีผู้ประสงค์จะเสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทน
- 3.1 หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย จำนวน ..... แผ่น
- 3.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้มอบอำนาจ จำนวน ..... แผ่น
- 3.3 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจ จำนวน ..... แผ่น
4. ใบเสนอราคา จำนวน ..... แผ่น
5. อื่น ๆ จำนวน ..... แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้ายื่นพร้อมซองเอกสารเสนอราคาในการสอบราคาข้างครั้งนี้ถูกต้อง และเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ ..... ผู้ประสงค์จะเสนอราคา  
(.....)

ตำแหน่ง .....

ประทับตรา (ถ้ามี)

บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ / หุ่นส่วนผู้จัดการ  
ห้าง / บริษัท.....

นิติบุคคลประเภทห้าง / บริษัท .....  
ทะเบียนเลขที่..... จดทะเบียนเมื่อวันที่.....  
ทุนจดทะเบียน..... บาท(.....)  
สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ ..... ซอย..... ถนน.....  
ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รายชื่อกรรมการผู้จัดการ / หุ่นส่วนผู้จัดการ

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....
8. ....
9. ....
- 10.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเอกสารได้จัดทำขึ้นนี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

รับรองไว้ ณ วันที่ .....

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

- หมายเหตุ**
1. กรณีเป็นนิติบุคคลผู้ลงนามต้องเป็นผู้มีอำนาจตามหนังสือรับรองจดทะเบียนนิติบุคคล
  2. หากแบบฟอร์มนี้ไม่เพียงพอที่จะกรอกรายละเอียดให้ผู้เสนอราคาจัดพิมพ์แบบฟอร์มเพิ่มเติม เพื่อกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนได้

## บัญชีรายชื่อผู้มีอำนาจควบคุม

ห้าง / บริษัท.....

นิติบุคคลประเภทห้าง / บริษัท .....

ทะเบียนเลขที่..... จดทะเบียนเมื่อวันที่.....

ทุนจดทะเบียน..... บาท(.....)

สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ ..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รายชื่อกรรมการผู้จัดการ / หุ่นส่วนผู้จัดการ

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....
8. ....
9. ....
- 10.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเอกสารได้จัดทำขึ้นนี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

รับรองไว้ ณ วันที่ .....

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

- หมายเหตุ**
1. กรณีเป็นนิติบุคคลผู้ลงนามต้องเป็นผู้มีอำนาจตามหนังสือรับรองจดทะเบียนนิติบุคคล
  2. หากแบบฟอร์มนี้ไม่เพียงพอที่จะกรอกรายละเอียดให้ผู้เสนอราคาจัดพิมพ์แบบฟอร์มเพิ่มเติม เพื่อกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนได้

## บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ห้าง / บริษัท.....

นิติบุคคลประเภทห้าง / บริษัท .....

จำนวนหุ้นทั้งหมด..... หุ้นสำนักงานแห่งใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ .....

ซอย..... ถนน..... ตำบล / แขวง .....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่	จำนวนหุ้น	คิดเป็นร้อยละ
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
9.		
10.		

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเอกสารได้จัดทำขึ้นนี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

รับรองไว้ ณ วันที่ .....

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

- หมายเหตุ**
1. ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หมายความว่า ผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 25 ในกิจกรรม หรือในอัตราอื่น ตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการเปิดเผยเห็นควรประกาศกำหนดสำหรับกิจกรรมสำหรับกิจการบางประเภทหรือบางขนาด
  2. กรณีเป็นนิติบุคคลผู้ลงนามต้องเป็นผู้มีอำนาจตามหนังสือรับรองจดทะเบียนนิติบุคคล
  3. หากแบบฟอร์มนี้ไม่เพียงพอที่จะกรอกรายละเอียดให้ผู้เสนอราคาจัดพิมพ์แบบฟอร์มเพิ่มเติม เพื่อกำหนดข้อมูลให้ครบถ้วนได้
  4. กรณีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของผู้เสนอราคาเป็นนิติบุคคล ให้ผู้เสนอราคาจัดทำบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของนิติบุคคลนั้นแนบประกอบด้วย