

ประกาศ บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด

เลขที่ บสส.อ. 019 /2568

เรื่อง ขอเชิญชวนยื่นข้อเสนอ งานจ้างพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM)

บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด (บสส.) มีความประสงค์จ้างพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือกลางในการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างครบวงจร โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า การขาย การทำการตลาด และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก วงเงินงบประมาณรวม ภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 2,500,000 บาท ราคากลาง รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 2,193,857.50 บาท

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีความสามารถตามกฎหมาย
2. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
3. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
4. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
5. เป็นบุคคลธรรมดา หรือ นิติบุคคล ผู้มีอาชีพตามขอบเขตของงานนี้
6. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ บสส. ณ วันยื่นเสนอราคา หรือ ไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้
7. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีหนังสือรับรอง หรือหนังสือแต่งตั้ง หรือหนังสืออนุญาต ให้เป็นตัวแทนจำหน่าย โดยตรงจากบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือบริษัทผู้ผลิตที่มีสาขาในประเทศไทย โดยต้องนำเอกสาร หนังสือรับรอง หรือหนังสือแต่งตั้ง หรือหนังสืออนุญาต มาพร้อมวันยื่นข้อเสนอ
8. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานการติดตั้ง และพัฒนา ระบบ CRM ให้กับหน่วยงานรัฐ หรือเอกชน ในวงเงินไม่น้อยกว่า 1,250,000 บาท (หนึ่งล้านสองแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) ต่อสัญญา โดยต้องยื่นเอกสารหลักฐาน หนังสือรับรองผลงานจากผู้ว่าจ้าง หรือ สำเนาสัญญา หรือสำเนาใบสั่งจ้าง (Purchase Order) พร้อมใบส่งมอบงาน หรือใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่แสดงหรือรับรองว่า ได้ส่งมอบงานเสร็จสิ้นสมบูรณ์ มาพร้อมวันยื่นข้อเสนอ

ผู้สนใจสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่เว็บไซต์ www.sam.or.th หัวข้อประกาศ – ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ได้ตั้งแต่วันที่ประกาศ และสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ผ่านทางอีเมล auction_2@sam.or.th หรือติดต่อสอบถามได้ทาง โทรศัพท์หมายเลข 094-224-5169 หรือ 0-2686-1800 ต่อ 2624 (คุณภัทกร/คุณพรพรรณ) ภายในวันที่ 1 ตุลาคม 2568 โดย บสส. จะตอบข้อซักถามดังกล่าว (ถ้ามี) ผ่านทางเว็บไซต์ www.sam.or.th ในวันที่ 6 ตุลาคม 2568

กำหนดการยื่นข้อเสนอ วันพฤหัสบดีที่ 16 ตุลาคม 2568 เวลา 08.30 – 16.30 น. ณ ฝ่ายจัดซื้อและอำนวยการกลาง
บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด เลขที่ 123 อาคารชั้นทาวเวอร์สี่ เอ ชั้น 29 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล
เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ประกาศ ณ วันที่ 30 กันยายน 2568

บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด



บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ/ขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)

โครงการจ้างพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM)

1. ความเป็นมา

บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด (บสส.) มีสถานะเป็นหน่วยงานของรัฐ มีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจการบริหารสินทรัพย์ โดยการรับซื้อ รับ โอน และรับจ้างบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและทรัพย์สินรอกการขาย ตามพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 มีความประสงค์จะดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างสิทธิการใช้งานในโครงการจ้างพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM) เพื่อยกระดับบริการในความสัมพันธ์กับลูกค้าและการใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุดในทุกกระบวนการทางธุรกิจของ บสส. จึงประกาศรายละเอียด คุณลักษณะเฉพาะและขอบเขตของงาน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2. วัตถุประสงค์

โดยที่ บสส. มีความประสงค์จะจัดซื้อจัดจ้างโครงการจ้างพัฒนาระบบ CRM โดยมีวัตถุประสงค์หลักดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อนำระบบ CRM มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นฐานข้อมูล และบริหารจัดการฐานข้อมูลนั้น เพื่อให้มีการบริการตรงตามกลุ่มเป้าหมาย และสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ตามวัตถุประสงค์ของ บสส.

2.2 เพื่อรวมศูนย์ข้อมูลลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ ให้อยู่ในฐานข้อมูลเดียว ลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความแม่นยำของข้อมูล ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงและใช้งานข้อมูลลูกค้าได้แบบเรียลไทม์ส่งผลให้การบริหารจัดการข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพให้ทำงานให้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 เพื่อช่วยบริหารจัดการคำร้อง (Ticket Management) และปัญหาของลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งรองรับการสื่อสารผ่านหลายช่องทาง (Omnichannel) เช่น โทรศัพท์ อีเมล โซเชียลมีเดีย เป็นต้น

2.4 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการขาย การตลาด และการให้บริการ โดยใช้ข้อมูลลูกค้าเป็นพื้นฐานในการวางแผนและตัดสินใจ นอกจากนี้เพื่อให้สามารถทำการตลาดแบบเฉพาะบุคคล (Personalized Marketing)

2.5 เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า ส่งเสริมการรักษาฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มโอกาสในการ กลับมาซื้อซ้ำ

สงวนลิขสิทธิ์



หน้า 1 จาก 32

สงวนลิขสิทธิ์

สงวนลิขสิทธิ์

สงวนลิขสิทธิ์

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

3.1. มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงาน และได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.5. เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานตามขอบเขตของงานนี้

3.6. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ บสส. ณ วันยื่นเสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการจัดจ้างครั้งนี้

3.7. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีหนังสือรับรอง หรือหนังสือแต่งตั้ง หรือหนังสืออนุญาต ให้เป็นตัวแทนจำหน่าย โดยตรงจากบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือบริษัทผู้ผลิตที่มีสาขาในประเทศไทย โดยต้องนำเอกสารหนังสือรับรอง หรือหนังสือแต่งตั้ง หรือหนังสืออนุญาต มาพร้อมวันยื่นข้อเสนอ

3.8. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานการติดตั้ง และพัฒนา ระบบ CRM ให้กับหน่วยงานรัฐ หรือเอกชน ในวงเงินไม่น้อยกว่า 1,250,000 บาท (หนึ่งล้านสองแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) ต่อสัญญา โดยต้องยื่นเอกสารหลักฐาน หนังสือรับรองผลงานจากผู้ว่าจ้าง หรือ สำเนาสัญญา หรือสำเนาใบสั่งจ้าง (Purchase Order) พร้อมใบส่งมอบงาน หรือใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่แสดงหรือรับรองว่า ได้ส่งมอบงานเสร็จสิ้นสมบูรณ์ มาพร้อมวันยื่นข้อเสนอ

4. รายละเอียดและขอบเขตการงานจ้าง

ผู้เสนอราคาจะต้องดำเนินงานตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ต้องจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อการ Implement ตามที่กำหนด ก่อนเริ่มดำเนินการ

4.2 ต้องเสนอรูปแบบการให้บริการระบบ CRM แบบระบบ Cloud-based (Software as a Service: SaaS)

โดยจัดทำและแนบเอกสารแสดงรายละเอียดของรูปแบบการให้บริการที่เสนอ ซึ่งต้องประกอบด้วยข้อมูลสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้:

- สถาปัตยกรรมระบบ (System Architecture)
- แนวทางการสำรองและกู้คืนข้อมูล (Backup and Recovery)
- ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)
- ระยะเวลาให้บริการและบำรุงรักษา
- ค่าใช้จ่ายรวมตลอดระยะเวลาโครงการ

เสกสิน วิวัฒน์

หน้า 2 จาก 32

สมพร

สมพร

สมพร

หน้า 2 จาก 32

สมพร

โดยเอกสารดังกล่าวต้องจัดทำและส่งมอบให้บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด (บสส.) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 10 (สิบ) วันทำการ นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาว่าจ้าง เพื่อให้ประกอบการตรวจสอบและยืนยันความพร้อมของระบบก่อนเริ่มดำเนินการใช้งานจริง

4.3 ต้องนำส่งจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) และนำส่งรายงานผลการทดสอบแผน BCP

4.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปผลความต้องการผู้ใช้งาน เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์เพื่อนำเสนอระบบ CRM ที่เหมาะกับการดำเนินงานของ บสส. รายละเอียดตามภาคผนวก ก.

4.5 ดำเนินการติดตั้งระบบ CRM รายละเอียดตามภาคผนวก ก. ที่สามารถรองรับการทำงานได้แบบระบบ Cloud-based (Software as a Service: SaaS) และจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานสากล และผู้ให้บริการระบบ Cloud ต้องมีมาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) ตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022 โดยใบรับรองต้องยังมีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน ณ วันที่ลงนามสัญญา กับทาง บสส. และทดสอบความถูกต้องของระบบงาน รวมทั้งนำระบบขึ้นใช้งาน (Go-Live) พร้อมติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

4.6 ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ CRM กับระบบฐานข้อมูลของ บสส. ได้ทั้งแบบอัตโนมัติ และแบบ Manual โดยมีช่องทางการรับส่งข้อมูลกับระบบงานหลักของ บสส. ได้แก่ Loan Resolution System (LRS), SFUN (เป็น Backend CDRP Website), NPA Website (Lead, นัดชมทรัพย์, ข้อมูลลูกค้าลงทะเบียนปรับโครงสร้างหนี้ NPL), NPA Backend (ข้อมูลทรัพย์), Consumer Debt Relief Program (CDRP), Collection System ของ NPL และ NPA, Collection System ของ CDRP

4.7 ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ CRM กับระบบ iPECS CCX ซึ่งเป็นระบบ Call Center และ ระบบ Collection ของ บสส. และโซเชียลมีเดีย เช่น Line OA, Facebook Messenger เป็นต้น โดยต้องทำงานร่วมกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบสามารถให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4.8 ส่งมอบระบบที่พร้อมใช้งาน โดยผ่านการทดสอบระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว โดยระบบที่ส่งมอบต้องให้สิทธิ บสส. ในการแก้ไขปรับปรุงหรือเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงเอกสารหรือข้อมูลระบบ แผนการนำระบบขึ้นใช้งานจริง (Deployment Plan)

4.9 ต้องทำงานร่วมกับทีมงานพัฒนาของ บสส. เพื่อเชื่อมต่อและพัฒนา API ในการทำงานระหว่างระบบ CRM ไปยังระบบฐานข้อมูลของ บสส. และส่งต่อข้อมูลไปที่จัดเก็บที่ระบบงานหลักของ บสส. ได้แก่ Loan Resolution System (LRS), SFUN (เป็น Backend CDRP Website), Consumer Debt Relief Program (CDRP) ได้อย่างสมบูรณ์ หากมีกระบวนการใดที่ต้องทำเพื่อเสริมในการเชื่อมต่อระบบ ผู้ยื่นข้อเสนอจะดำเนินการให้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และไม่กระทบระยะเวลาในการส่งมอบงาน

4.10 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเข้าร่วมประชุมจัดทำ รายงานและจัดประชุมเพื่อประเมินความเสี่ยง ผลกระทบ ขั้นตอนการทดสอบ คำแนะนำในการแก้ไข/ป้องกัน และช่องโหว่ ให้กับผู้ดูแลหรือผู้พัฒนาระบบงานของ บสศ. และผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงให้คำปรึกษาเรื่องประมาณ การค่าใช้จ่ายที่เพิ่มเติม(ถ้ามี) และเข้าสำนักงานของผู้ว่าจ้าง ตามแผนงานและหรือ (ถ้ามี) ตามที่ บสศ. กำหนด

4.11 ต้องดำเนินการทดสอบประสิทธิภาพระบบ (Performance Test) เพื่อประเมินความสามารถในการ รองรับผู้ใช้งานและปริมาณข้อมูล และความเร็วในการประมวลผลฟังก์ชันหลัก เช่น การค้นหา แสดงผล และ บันทึกข้อมูลลูกค้า ได้ภายในเวลาไม่เกิน 3 วินาที ต่อคำสั่ง ภายใต้ภาระงานปกติ (ผู้ใช้งานมีการเข้าใช้ระบบ พร้อมกัน 20 (ยี่สิบ) คน) และไม่เกิน 10 (สิบ) วินาที สำหรับฟังก์ชันเชิงวิเคราะห์หรือการสร้างรายงานทั่วไป และจัดทำรายงานผลการทดสอบ พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุง (ถ้ามี)

4.12 ต้องดำเนินการทดสอบความปลอดภัยของระบบ (Security Assessment) และจัดทำรายงานผลการ ทดสอบโดยละเอียด ซึ่งต้องประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับช่องโหว่ที่ตรวจพบ ระดับความเสี่ยงของแต่ละช่อง โหว่ และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงเพื่อเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยของระบบ ทั้งนี้ การทดสอบต้องครอบคลุม ประเด็นต่อไปนี้:

(1) การตรวจสอบนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เช่น การตั้งรหัสผ่าน (Password Policy) การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล (Data Access Policy) และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ โดย ต้องประเมินความสอดคล้องกับนโยบายของ บสศ.

(2) การควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงระบบ (Access Control) โดยต้องมีการกำหนดสิทธิ์ตามบทบาทหน้าที่ ของผู้ใช้งาน (Role-Based Access Control: RBAC) อย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีสิทธิ์ สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือฟังก์ชันสำคัญของระบบได้

(3) การตรวจสอบการตั้งค่าระบบ (Configuration Review) ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบระบบปฏิบัติการ เซิร์ฟเวอร์ และแอปพลิเคชัน โดยพิจารณาความเหมาะสมของการตั้งค่าด้านความมั่นคงปลอดภัย เช่น

- การเปิดใช้งานระบบ Firewall
- การปิดพอร์ตหรือบริการที่ไม่จำเป็น
- การติดตั้งและอัปเดตแพตช์ด้านความมั่นคงปลอดภัยล่าสุด
- การตั้งค่าระบบบันทึกเหตุการณ์ (Logging) เพื่อให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

วัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าระบบได้รับการกำหนดค่าอย่างปลอดภัย ไม่เปิดช่องทางให้เกิดความ เสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

(4) กรณีหากตรวจพบระดับความเสี่ยงที่สูง (High level) และ สูงมาก (Critical level) ผู้รับจ้างจะต้อง ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อปิดช่องโหว่ของระบบงานและทดสอบให้แล้วเสร็จดังนี้

- ระดับสูงมาก (Critical level) ภายใน 15 (สิบห้า) วัน

สงวนลิขสิทธิ์

หน้า 4 จาก 32

สงวนลิขสิทธิ์

- ระดับสูง(High level) ภายใน 30 (สามสิบ) วัน
- ระดับปานกลาง(Medium level) ภายใน 60 (หกสิบ) วัน
- ระดับต่ำ (Low level) ดำเนินการให้ดีที่สุดหรือใช้วิธีควบคุมทางอื่นที่เหมาะสม

โดยนับถัดจากได้รับแจ้งจาก บสส. โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น กรณีที่ผู้รับแจ้งแก้ไขเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ข้างต้นตามระดับความรุนแรงของช่องโหว่ นับถัดจากเวลาที่ได้รับแจ้ง บสส. ขอสงวนสิทธิ์ในการจัดหาบุคคลภายนอกอื่นเข้าดำเนินการแทนโดยผู้รับแจ้งจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าจ้างและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในการจ้างบุคคลภายนอกเพื่อเข้ามาดำเนินการแทน และ บสส. จะคิดค่าปรับในอัตราที่ บสส. กำหนด

4.13 ต้องให้คำแนะนำการใช้งาน แก้ปัญหา และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ บสส. ให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการประยุกต์ใช้งานระบบในงานด้านต่างๆ เช่น การตลาดและการประชาสัมพันธ์ ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การเก็บรวบรวมข้อมูล การทำระบบอัตโนมัติต่างๆ เป็นต้น โดยจะต้องจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ บสส. อย่างน้อย 2 ครั้ง

4.14 การบำรุงรักษาระบบในรูปแบบ Subscription/Cloud

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบในการดูแลและบำรุงรักษาระบบให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานโดยครอบคลุมถึงการอัปเดตเฟิร์มแวร์ใหม่, อัปเดตเวอร์ชัน, บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน (Server, Database, Security) การแก้ไขข้อผิดพลาด (Bug Fixing), และการจัดการเหตุขัดข้อง (Incident Management) ตลอดระยะเวลาสัญญา ผู้รับแจ้งต้องจัดทำและส่งมอบ รายงานผลการให้บริการ (Service Report) ให้แก่ บสส. ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

1. รายงานการใช้งานระบบ (System Utilization Report)

- CPU / Memory / Storage / Network Usage
- แนวโน้มการใช้งาน (Trend Analysis) และข้อเสนอแนะการปรับปรุง (Capacity Planning)

2. รายงานสถานะระบบ (System Health & Availability Report)

- ค่า Uptime ตาม SLA
- เหตุขัดข้อง (Incident Report) และการแก้ไขปัญหา (Root Cause & Corrective Action)
- ข้อมูล Latency, Error Rate (ถ้ามี)

3. รายงานด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security & Compliance Report)

- การอัปเดต Patch / Security Fix
- ผลการตรวจสอบด้านความปลอดภัย (เช่น Vulnerability Scan, Penetration Test – ถ้ามี)
- การปฏิบัติตามมาตรฐาน (ISO/IEC 27001, SOC 2, PDPA ฯลฯ)

Handwritten signature

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานดังกล่าวให้แก่ บสส. อย่างน้อย ทุกครั้งปี (6 เดือน) และภายในไม่เกิน 15 วัน หลังจากสิ้นสุดรอบรายงานแต่ละครั้ง

4.15 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้บริการ บริหารจัดการ วิเคราะห์ แก้ไข ข้อบกพร่อง และรายงานปัญหา อันเกิดจากกรณีที่ระบบเกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องจนไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องดำเนินการให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ โดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งจัดทำรายงานความบกพร่องของระบบรวมทั้งวิธีแก้ไขปัญหา และข้อเสนอในการป้องกันในแต่ละครั้งที่เกิดปัญหาให้ผู้ดูแลระบบทราบโดยมีเงื่อนไขดังนี้

- (1) Critical (Severity 1): กรณีไม่สามารถใช้งานได้ทั้งหมด ผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 6 (หก) ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง โดยต้องมีกรรายงานสถานะความคืบหน้าให้ บสส. ทราบทุก 1 (หนึ่ง) ชั่วโมง จนกว่าจะสามารถใช้งานได้ตามปกติ และต้องมีแนวทางในการตรวจสอบ ติดตาม และกู้คืนข้อมูลที่อาจสูญหายจากเหตุการณ์ระบบล่ม เพื่อให้สามารถนำข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้อย่างครบถ้วนถูกต้องภายหลังการฟื้นฟูระบบ
- (2) High (Severity 2): กรณีสามารถใช้งานได้ แต่ฟังก์ชันหลักมีปัญหา ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ส่วนใหญ่ ผู้ยื่นข้อเสนอจะแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 12 (สิบสอง) ชั่วโมง นับจากที่ บสส. ได้แจ้ง พร้อมรายงานความคืบหน้า ทุก 2 ชั่วโมง
- (3) Medium (Severity 3): ระบบสามารถใช้งานได้ แต่บางฟังก์ชันไม่สมบูรณ์ ไม่กระทบการทำงานหลัก ผู้ยื่นข้อเสนอจะแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 24 (ยี่สิบสี่) ชั่วโมง นับจากที่ บสส. ได้แจ้ง พร้อมรายงานความคืบหน้า ทุก 6 ชั่วโมง
- (4) Low (Severity 4): ปัญหาย่อย (Cosmetic/Minor Bug) ผู้รับจ้างต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 3-5 วันทำการ พร้อมรายงานความคืบหน้าเป็นระยะ
- (5) ช่องทางการให้บริการ มี โทรศัพท์ อีเมล Line ได้อย่างน้อย และเวลาการให้บริการสนับสนุน ต้องดำเนินการ 8.30 – 19.00 น. วันจันทร์ ถึง ศุกร์

4.16 ผู้รับจ้างต้องจัดหา License สำหรับผู้ใช้งานระบบ CRM จำนวนไม่น้อยกว่า 20 (ยี่สิบ) สิทธิ์ (user licenses) ครอบคลุมการใช้งานของ เช่น ฝ่ายบริการลูกค้า, ฝ่ายขาย, ผู้ดูแลระบบ , ผู้บริหาร ฯลฯ

4.17 คุณสมบัติด้านบุคลากร ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีทีมงานหลักเป็นบุคคลสัญชาติไทย สื่อสารด้วยภาษาไทย ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องนำเสนอบุคลากรที่มีผลงาน ประสบการณ์และเชี่ยวชาญระบบ ดังนี้

- (1) ผู้จัดการ โครงการ (Project Manager) สัญชาติไทย มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ด้าน CRM / Customer Experience ในการบริหารและควบคุมคุณภาพของโครงการ อย่างน้อย 1 (หนึ่ง) คน และมีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 5 (ห้า) ปี

- (2) นักวิเคราะห์ด้านธุรกิจ (Business Analyst) สัญชาติไทย มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ด้าน CRM / Customer Experience ในการวิเคราะห์ ออกแบบและประเมินผลความต้องการ อย่างน้อย 1 (หนึ่ง) คน และมีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 3 (สาม) ปี
- (3) หัวหน้าทีมพัฒนาระบบ (Development / Implementation Lead) สัญชาติไทย มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ด้าน CRM / Customer Experience ในวงระบบ CRM, Customization หรือ Integration กับช่องทางต่าง ๆ (เช่น Line OA, Call Center, Website) อย่างน้อย 1 (หนึ่ง) คน และมีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 5 (ห้า) ปี
- (4) นักพัฒนาระบบ (Developer) สัญชาติไทย มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ด้าน CRM / Customer Experience ในวงระบบ CRM, Customization หรือ Integration กับช่องทางต่าง ๆ (เช่น Line OA, Call Center, Website) อย่างน้อย 2 (สอง) คน และมีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 3 (สาม) ปี
- (5) ผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นๆ ตามความจำเป็นของการปฏิบัติงานของ โครงการเพื่อให้โครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือตามที่ บสส. จะแจ้งให้ทราบ (ถ้ามี)

ทั้งนี้ บสส. สามารถพิจารณาเปลี่ยนแปลงบุคลากรดังกล่าวข้างต้น หากตรวจสอบพบว่า ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด หรือผู้รับจ้างต้องการเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่รับผิดชอบ จะต้องแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 (สิบ) วันทำการ และต้องได้รับความเห็นชอบเป็นลายลักษณ์อักษรจาก บสส. ก่อน โดยบุคลากรที่ทดแทน ต้องมีคุณสมบัติเทียบเท่า หรือดีกว่า บุคลากรเดิม และจะนำมาเป็นเหตุผลในการส่งมอบงานล่าช้า และคิดค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ จาก บสส. ไม่ได้

5. ระยะเวลาดำเนินงานจ้าง

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินงานจ้างตาม ข้อ 4. ให้แก่ บสส. มีกำหนดระยะเวลา 180 (หนึ่งร้อยแปดสิบ) วันนับถัดจากวันที่ลงนามสัญญาจ้าง หรือตามที่ บสส. กำหนด

6. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องดำเนินงานส่งมอบงานจ้างให้แก่ บสส. โดยแบ่งการส่งมอบงานเป็นงวดๆ ดังนี้

| รายละเอียดการส่งมอบ | กำหนดเวลาส่งมอบ |
|--|--|
| งวดที่ 1 แบ่งเป็น 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 1. แผนปฏิบัติการในการดำเนินงานทั้ง โครงการ (Project Plan) 2. เอกสารการใบรับรองสิทธิการใช้งาน (License Certificate) | ภายใน 15 วันนับจากวันที่ลงนามสัญญา หรือตามที่ บสส. กำหนด |
| ครั้งที่ 2 | |

| | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารข้อกำหนดและสถาปัตยกรรมระบบโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Architecture & Specification) 2. แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity Plan) และรายงานผลการทดสอบแผน BCP 3. เอกสารสรุปความต้องการผู้ใช้งาน (User Requirements) 4. เอกสารข้อกำหนดความต้องการของระบบซอฟต์แวร์ (Software Requirement Specification: SRS) ซึ่งระบุฟังก์ชันการทำงาน (Functional Requirements) และข้อกำหนดไม่เกี่ยวกับฟังก์ชัน (Non-Functional Requirements) ของระบบให้ชัดเจน 5. เอกสารสถาปัตยกรรมระบบ CRM และการเชื่อมต่อ (CRM Architecture & Integration Design Document) | <p>ภายใน 60 วันนับจากวันที่ลงนามสัญญา หรือตามที่ บสส. กำหนด</p> |
| <p>งวดที่ 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารทดสอบการเชื่อมต่อระบบ (System Integration Test หรือ SIT) <ol style="list-style-type: none"> 1.1 รายงานการเชื่อมต่อระบบ CRM กับฐานข้อมูลหลักของ บสส. 1.2 รายงานการเชื่อมต่อกับระบบ Call Center และระบบ Collection 1.3 เอกสาร API Specification และ Flow การทำงานระหว่างระบบ 2. แผนการทดสอบ (Test Plan) 3. ระบบ CRM ที่ติดตั้งและเชื่อมต่อระบบภายใน ที่พร้อมใช้ทดสอบ 4. รายงานการทดสอบระบบ (Function + Performance + Security) <ol style="list-style-type: none"> 4.1 เอกสารการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT) 4.2 เอกสารผลการทดสอบประสิทธิภาพระบบ (Performance Testing) 4.3 เอกสารผลการทดสอบความปลอดภัยระบบ (Security Assessment Report) 4.4 เอกสารการทดสอบการนำเข้าข้อมูลลูกค้าเข้าสู่ระบบ CRM (Customer Data Import Test Report) 5. รายงานการเข้าร่วมผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบ (Training Attendance Report) 6. เอกสารคู่มือการใช้งานระบบ (User Manual) 7. เอกสารคู่มือสำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin Manual) 8. แผนการนำระบบขึ้นใช้งานจริง (Deployment Plan) | <p>ภายใน 165 วันนับจากวันที่ลงนามสัญญา หรือตามที่ บสส. กำหนด</p> |

| | |
|---|--|
| <p>งวดที่ 3 (งวดสุดท้าย)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รายงานผลการใช้งานจริงและการปรับปรุงหลังใช้งาน (Post-Implementation Review Report) 2. รายงานผลการให้บริการ (Service Report) <ol style="list-style-type: none"> 1) รายงานการใช้งานระบบ (System Utilization Report) 2) รายงานสถานะระบบ (System Health & Availability Report) 3) รายงานด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security & Compliance Report) 3. รายงานปิดโครงการ (Project Closure Report) | <p>ภายใน 180 วันนับจากวันที่ลงนามสัญญา หรือตามที่ บสส. กำหนด</p> |
|---|--|

โดยเอกสารทั้งหมดต้องอยู่ในรูปเล่มรายงาน อย่างละ 1 ชุด พร้อมส่งไฟล์งานทั้งหมดในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลให้ บสส.

7. การทดสอบ ทดลอง และฝึกอบรม

การทดสอบ

ก่อนการติดตั้งระบบเพื่อใช้งานจริง ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดให้มีการทดสอบระบบอย่างน้อยตามรายการต่อไปนี้

7.1 จัดทำแผนการทดสอบ (Test Plan) ให้ บสส. เห็นชอบ ดำเนินการทดสอบ และในระหว่างการทดสอบ ให้จัดทำเอกสารการทดสอบส่งให้ บสส. อย่างน้อยดังนี้

- Test Scenarios
- Test Cases
- Test Results

นอกจากนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้คำแนะนำ พร้อมช่วยเหลือ บสส. ในการจัดเตรียมระบบงาน และข้อมูลสำหรับทดสอบระบบงานให้ครอบคลุมเอกสารการทดสอบข้างต้นด้วย

7.2 ทำการทดสอบการเชื่อมต่อระบบ (System Integration Test หรือ SIT) ร่วมกับบุคลากรของ บสส. หรือบุคคลที่ บสส. ได้มอบหมาย พร้อมผลการทดสอบ โดยครอบคลุมการเชื่อมต่อกับระบบภายใน และ/หรือระบบงานภายนอกที่เชื่อมโยงกับระบบงานของ บสส. หากพบข้อผิดพลาด บกพร่อง จะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้แล้วเสร็จโดยเร็วภายในเวลาที่ บสส. กำหนด ทั้งนี้ก่อนการทำทดสอบ SIT ผู้รับจ้างต้องใช้ระบบที่ผ่านการทดสอบ Unit Test ได้ผลครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาใช้ในการทดสอบ SIT

7.3 จัดเตรียมสภาพแวดล้อมเพื่อการทดสอบ ควบคุมและอำนวยความสะดวกสำหรับการตรวจรับระบบโดยผู้ใช้ (User Acceptance Test หรือ UAT) หากพบข้อผิดพลาดบกพร่อง จะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้แล้วเสร็จโดยเร็วภายในเวลาที่ บสส. กำหนด ทั้งนี้ก่อน บสส. จะทำการทดสอบ UAT ผู้ยื่นข้อเสนอต้องผ่านการทดสอบ SIT ได้ผลครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว และส่งผลการทดสอบ SIT ให้ บสส. พิจารณา ก่อนเริ่มทดสอบ UAT

7.4 ทำการทดสอบ Data Import เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของการนำข้อมูลลูกค้าของระบบงานบสศ. ได้แก่ Call Center , SFUN, LRS, CDRP เข้าสู่ระบบ CRM และตรวจสอบคุณภาพข้อมูล (ครบถ้วน ถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน และสอดคล้องกัน) รวมถึงการทดสอบการใช้งานจริงในระบบ CRM และจัดทำรายงานผลการทดสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลทั้งหมดสามารถใช้งานได้ถูกต้องและต่อเนื่องในระบบ CRM ก่อนเริ่มใช้งานจริง

7.5 การทดสอบ Performance Testing เพื่อประเมินความสามารถในการรองรับผู้ใช้งานและปริมาณข้อมูล จากนั้นระบุจุดสำคัญที่ต้องทดสอบ เช่น การบันทึกข้อมูลลูกค้า หรือการค้นหา แล้วกำหนดตัวชี้วัด เช่น response time และ error rate พร้อมสร้างสถานการณ์จำลองการใช้งานผ่านเครื่องมือที่เหมาะสม เช่น LoadRunner ทำการทดสอบจริง วิเคราะห์ผล และปรับปรุงระบบให้สามารถทำงานได้อย่างเสถียรและรวดเร็วภายใต้สภาวะใช้งานจริง

7.6 การทดสอบความปลอดภัยของระบบ (Security Assessment) เพื่อประเมินความเสี่ยง ตรวจสอบช่องโหว่ และเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยของระบบให้สอดคล้องกับมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง โดยการทดสอบต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้

- (1) การตรวจสอบนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินความเหมาะสมและความสามารถในการนำไปปฏิบัติได้จริง
- (2) การควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงระบบ (Access Control) โดยพิจารณาความเหมาะสมของสิทธิ์ในการเข้าถึงตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใช้งาน
- (3) การตรวจสอบการตั้งค่าระบบ (Configuration Review) ทั้งในส่วนของระบบปฏิบัติการ เซิร์ฟเวอร์ และแอปพลิเคชัน เพื่อให้มั่นใจว่าการตั้งค่าได้รับการกำหนดอย่างปลอดภัย ไม่เปิดช่องโหว่ที่อาจนำไปสู่ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

การฝึกอบรม

7.7 ต้องจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน การดูแลระบบ พร้อมจัดทำเอกสารการฝึกอบรมให้แก่ผู้ใช้งาน และต้องจัดฝึกอบรม ณ สถานที่ของ บสศ. (On-site Training) โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

- (1) จัดฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบ (User Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 30 (สามสิบ) คน อย่างน้อย 2 (สอง) ครั้ง
- (2) จัดฝึกอบรมผู้ดูแลระบบ (Admin Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 10 (สิบ) คน อย่างน้อย 2 (สอง) ครั้ง

8. การจ่ายเงิน

บสศ. จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายที่ปวงด้วยแล้วให้แก่ผู้รับจ้าง มีกำหนดระยะเวลา 45 (สี่สิบห้า) วัน โดยแบ่งออกเป็น 3 (สาม) งวด ดังนี้

หน้า 10 จาก 32

หน้า 10 จาก 32

- งวดที่ 1 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 30 (สามสิบ) ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานและส่งมอบงานงวดที่ 1 โดยถูกต้องและครบถ้วนตามสัญญาจ้างหรือข้อตกลง เป็นหนังสือและ บสส. ได้ตรวจรับมอบงานจ้างดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว
- งวดที่ 2 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 40 (สี่สิบ) ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานและส่งมอบงานงวดที่ 2 โดยถูกต้องและครบถ้วนตามสัญญาจ้างหรือข้อตกลง เป็นหนังสือและ บสส. ได้ตรวจรับมอบงานจ้างดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว
- งวดที่ 3 (งวดสุดท้าย) เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 30 (สามสิบ) ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานและส่งมอบงานงวดที่ 3 โดยถูกต้องและครบถ้วนตามสัญญาจ้างหรือข้อตกลง เป็นหนังสือ และ บสส. ได้ตรวจรับมอบงานจ้างดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

9. วงเงินงบประมาณ

วงเงินงบประมาณในการจ้าง 2,500,000 บาท (สองล้านห้าแสนบาทถ้วน) (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

10. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอ โครงการจ้างพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM) บสส. จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด โดยกำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 100 (หนึ่งร้อย) ดังนี้

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

โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องได้คะแนนจาก (1) ข้อเสนอด้านคุณภาพ (Performance) ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 โดยคิดจากด้านคุณภาพ (ร้อยละ 90) และจะพิจารณาคัดเลือกจากรายที่ได้คะแนนรวม

(1) ด้านคุณภาพและ (2) ด้านราคาสูงสุด โดยเกณฑ์ด้านคุณภาพข้างต้น มีหัวข้อและสัดส่วนคะแนนจาก 100 คะแนน ดังนี้

| เกณฑ์การคัดเลือก | คะแนน | น้ำหนัก (ร้อยละ) | หมายเหตุ |
|--|-------|------------------|----------|
| 1.คุณภาพ (Performance) | | 90 | |
| ส่วนที่ 1 : ผลงานและประสบการณ์ของบริษัทฯ | | 10 | |
| (1) มีผลงานการติดตั้ง และพัฒนาระบบ CRM ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปีก่อนวันยื่น โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ | | 7 | |
| - จำนวน 1-2 โครงการ | 5 | | |

| เกณฑ์การคัดเลือก | คะแนน | น้ำหนัก (ร้อยละ) | หมายเหตุ |
|--|-----------------------------|---------------------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> - จำนวน 3 โครงการ - จำนวนมากกว่า 3 โครงการ <p>วิธีการให้คะแนน พิจารณาให้คะแนนจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอขึ้นมา เอกสารหลักฐาน หนังสือรับรองผลงานจากผู้ว่าจ้าง หรือ สำเนาสัญญา หรือสำเนาใบสั่งจ้าง (Purchase Order) พร้อมใบส่งมอบงาน หรือ ใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่แสดงหรือรับรองว่า ได้ส่งมอบงานเสร็จสิ้นสมบูรณ์ มาพร้อมวันยื่นข้อเสนอ</p> | <p>7</p> <p>10</p> | | |
| <p>(2) มีผลงานการติดตั้ง และพัฒนาระบบ CRM ให้กับโครงการของ สถาบันการเงิน หรือ ธุรกิจทางการเงิน หรือ หน่วยงานในกำกับของชปท. โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - จำนวน 1-2 โครงการ - จำนวน 3 โครงการ - จำนวนมากกว่า 3 โครงการ <p>วิธีการให้คะแนน พิจารณาให้คะแนนจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอขึ้นมา เอกสารหลักฐาน หนังสือรับรองผลงานจากผู้ว่าจ้าง หรือ สำเนาสัญญา หรือสำเนาใบสั่งจ้าง (Purchase Order) พร้อมใบส่งมอบงาน หรือ ใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่แสดงหรือรับรองว่า ได้ส่งมอบงานเสร็จสิ้นสมบูรณ์ มาพร้อมวันยื่นข้อเสนอ</p> | <p>5</p> <p>7</p> <p>10</p> | 3 | |
| ส่วนที่ 2 : ผลงานและประสบการณ์ของบุคลากรที่ร่วมงาน | | 10 | |
| <p>(1) ผู้จัดการ โครงการ (Project Manager)</p> <p>ประสบการณ์ : การบริหารและควบคุม ดูแล การดำเนินงานทั้งโครงการ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปีก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลงานไม่น้อยกว่า 1 โครงการ - ผลงานไม่น้อยกว่า 2 โครงการ - ผลงานไม่น้อยกว่า 3 โครงการ <p>วิธีการให้คะแนน พิจารณาให้คะแนนจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอขึ้นมา</p> | <p>5</p> <p>7</p> <p>10</p> | 3 | |

| เกณฑ์การคัดเลือก | คะแนน | น้ำหนัก (ร้อยละ) | หมายเหตุ |
|---|-------|---------------------|----------|
| <p>(2) นักวิเคราะห์ด้านธุรกิจ (Business Analyst)</p> <p>ประสบการณ์: บริหารจัดการ โครงการด้านบริหารธุรกิจ มีประสบการณ์ด้าน CRM / Customer Experience ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปีก่อนวันยื่นข้อเสนอทุกโครงการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลงานไม่น้อยกว่า 1 โครงการ 5 - ผลงานไม่น้อยกว่า 2 โครงการ 7 - ผลงานไม่น้อยกว่า 3 โครงการ 10 <p>วิธีการให้คะแนน พิจารณาให้คะแนนจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอยื่นมา</p> | | 3 | |
| <p>(3) หัวหน้าทีมพัฒนาระบบ (Development / Implementation Lead)</p> <p>ประสบการณ์ : วางระบบ CRM, Customization หรือ Integration กับช่องทางต่าง ๆ (เช่น Line OA, Call Center, Website) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปีก่อนวันยื่นข้อเสนอทุกโครงการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลงานไม่น้อยกว่า 1 โครงการ 5 - ผลงานไม่น้อยกว่า 2 โครงการ 7 - ผลงานไม่น้อยกว่า 3 โครงการ 10 <p>วิธีการให้คะแนน พิจารณาให้คะแนนจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอยื่นมา</p> | | 4 | |
| ส่วนที่ 3 วิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน | | 70 | |
| <p>1. การนำเสนอ ครบถ้วนตามขอบเขตงาน และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ชัดเจน ครบถ้วน โดยมีหัวข้อดังนี้</p> <p>(1) แผนการดำเนินงาน</p> <p>(2) รูปแบบการให้บริการ โดยนำเสนอหัวข้อ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • สถาปัตยกรรมระบบ (System Architecture) • แนวทางการสำรองและกู้คืนข้อมูล (Backup and Recovery) • ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) • ระยะเวลาให้บริการและบำรุงรักษา • ค่าใช้จ่ายรวมตลอดระยะเวลาโครงการ <p>(3) วิธีการ/แผนการเชื่อมต่อระบบ CRM กับระบบฐานข้อมูลของ บสส.</p> <p>(4) วิธีการ/แผนการเชื่อมต่อระบบ CRM กับระบบ iPECS CCX ซึ่งเป็นระบบ Call Center และ ระบบ Collection ของ บสส.</p> | | 30 | |

| เกณฑ์การคัดเลือก | คะแนน | น้ำหนัก (ร้อยละ) | หมายเหตุ |
|--|----------------------|---------------------|-------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอและแสดงรายละเอียดแนวคิด แผนงาน และวิธีการตรงประเด็นเพียงบางส่วน - นำเสนอและแสดงรายละเอียดแนวคิด แผนงาน และวิธีการตรงประเด็นแต่ยังไม่ชัดเจน - นำเสนอและแสดงรายละเอียดแนวคิด แผนงาน และวิธีการได้อย่างชัดเจน และครบถ้วน | 5 7 10 | | |
| <p>2. การสาธิตระบบ (Proof of Concept - POC) เพื่อทดสอบความสามารถของระบบ CRM ที่จะตอบสนองกระบวนการธุรกิจของ บสส. ตั้งแต่การรับเรื่องลูกค้า ไปจนถึงการติดตามการขายและการวิเคราะห์ผลลัพธ์ ผู้เสนอราคาจะต้องเตรียมการสาธิตระบบ (POC) ให้ครอบคลุมกระบวนการต่อไปนี้ (ภาพผนวก ข)</p> <p>หัวข้อประเมินสำหรับ POC</p> <p>1) Omnichannel Initiation : รองรับ LINE OA, Call Center, Facebook Messenger ได้จริงหรือไม่</p> | 3 | 40 | มีครบ = 3, ขาดฟังก์ชันใดหัก 1 |
| <p>2) Contact Center Logging : ลงบันทึก Ticket</p> <p>2.1) แสดง Agent ID และ ชื่อผู้ให้บริการ และ วันที่/เวลาเริ่มต้น – สิ้นสุดการติดต่อ</p> <p>2.2) แสดงช่องทางการติดต่อของลูกค้า (Phone, Facebook Messenger, Line)</p> <p>2.3) บันทึกข้อรายละเอียดปัญหา/คำร้องมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทของเรื่อง (Inquiry, Complaint, Request, Incident, Feedback) - หมวดหมู่ปัญหา (Category / Sub-category) - ความเร่งด่วน (Urgency Level) <p>2.4) สามารถแจ้งเตือน Agent เมื่อ Response Time เกิน และ หลัง SLA ที่กำหนด</p> <p>2.5) แสดงสถานะการดำเนินงานของ Ticket (Open, In Progress, Pending, Resolved, Closed, Reopened) พร้อมระบุผู้รับผิดชอบ และสามารถ Reopen ticket ที่ปิดไปแล้ว หรือ Reference ticket ได้</p> | 5 | | ครบ = 5, ขาดฟังก์ชันใดหัก 1 |

| เกณฑ์การคัดเลือก | คะแนน | น้ำหนัก (ร้อยละ) | หมายเหตุ |
|--|-------|---------------------|---|
| 3) Escalation & Auto-Assign : ระบบ Assign ตาม Tag/Category และลำดับความสำคัญ (Priority) ได้จริง | 5 | | มีเงื่อนไข อัตโนมัติ = 5 |
| 4) Reporting Contact & SLA : แสดงรายงาน ดังนี้ 4.1) Contact History: รายงานบันทึกประวัติการติดต่อกับลูกค้า 4.2) SLA: รายงาน SLA การรับสายและการตอบกลับ 4.3) Follow-up Report: รายงานการติดตามงานของ Agent | 3 | | รายงานครบทั้ง 3 = 3 ขาดรายงานใด หัก 1 |
| 5) Sales Follow-up : Sales ได้รับ Ticket พร้อมข้อมูลลูกค้าอัตโนมัติ ได้แก่ ชื่อ, เบอร์โทร, อีเมล, ช่องทางที่ลูกค้าใช้ เป็นต้น โดย Sales ได้รับแจ้งเตือน (Notification) ผ่านระบบ CRM หรือ Email | 3 | | มี Pop-up / View = 3 ไม่แสดง = 0 |
| 6) Activity Sales Logging : Sales บันทึกผลการติดต่อ, การนัดหมาย เช่น วันที่/เวลา ช่องทางติดต่อ ผลการสนทนา รายละเอียดเพิ่มเติม รวมถึงการนัดหมายครั้งถัดไปและสถานะการติดตาม | 3 | | แสดง ได้ละเอียด = 3 |
| 7) Sales Reporting : แสดงรายงาน ดังนี้ 7.1) Conversion Rate: แสดง Conversion Rate จำนวน Lead ที่เข้าสู่ระบบ กับจำนวนที่ถูกแปลงเป็นลูกค้า (Customer) 7.2) รายงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ Lead: แสดงจำนวนสรุปการโทร, นัดชมทรัพย์, ส่งข้อมูล, การตอบกลับ ฯลฯ 7.3) รายงานประสิทธิภาพของทีมขาย: แสดงจำนวน Lead ที่ได้รับมอบหมายต่อคน, ระยะเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยตั้งแต่เริ่มต้นจนปิดการขาย | 3 | | ครบทั้ง 3 report = 3 ขาดรายงานใด หัก 1 |
| 8) UX/UI : ความสวยงาม - สี ฟอนต์ ไอคอน นำใช้งาน ดูเป็นมาตรฐาน | 5 | | 5 = modern clean, 3 = basic, 1 = รก/โบราณ |
| 9) UX/UI : ความง่ายในการเรียนรู้ - ผู้ใช้ใหม่เข้าใจการใช้งานได้เร็วหรือไม่ มี flow ที่คุ้นเคย | 5 | | 5 = เข้าใจทันที, 3 = ต้องมีการ สอนก่อนถึงใช้ งาน/ซับซ้อน, 1= งงมาก ไม่ เข้าใจ flow |
| 10) UX/UI : การแจ้งเตือนข้อผิดพลาด - มี Validation, แจ้ง Error ชัด, บอกวิธีแก้ | 5 | | 5= เตือนละเอียด 3= พอใช้, |

| เกณฑ์การคัดเลือก | คะแนน | น้ำหนัก (ร้อยละ) | หมายเหตุ |
|------------------------|-------|---------------------|--------------|
| | | | 1 = แทบไม่มี |
| 2. ราคา (Price) | | 10 | |
| รวมคะแนน | | 100 | |

11. หลักเกณฑ์การยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษา จะต้องเสนอเอกสารหลักฐาน ข้อเสนอด้านคุณสมบัติ ด้านคุณภาพ ด้านเทคนิค และด้านราคา โดยแยกยื่นเอกสารออกเป็น 3 ซอง ดังนี้:-

11.1 ส่วนที่ 1 ของเอกสารหลักฐานด้านคุณสมบัติ ระบุหน้าซองว่า “ซองที่ 1 เอกสารหลักฐานด้านคุณสมบัติ” โดยเอกสารทั้งหมดต้องลงนามรับรองความถูกต้องจากผู้มีอำนาจหรือผู้ได้รับมอบอำนาจให้ลงนามในเอกสาร อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้ :-

(1) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษาเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้ออกและรับรอง บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)

(ข) บริษัทจำกัด หรือมหาชน ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้ออก หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)

(2) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษาเป็นสถาบันการศึกษา ให้ยื่นเอกสารการจัดตั้งสถาบันการศึกษา คำสั่งหรือประกาศผู้มีอำนาจลงนามผูกพันหรือแต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(3) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษามอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ

(4) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

- เอกสารการขึ้นทะเบียนข้อมูลที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลังที่ยังไม่หมดอายุ
- สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ.20) (ถ้ามี)
- เอกสารรับรองการยื่นข้อเสนอว่าเป็นจริงทุกประการ

ในกรณีที่ปรึกษาเป็นที่ปรึกษาร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า และ เอกสารตามที่ระบุไว้ใน (1) หรือ (2) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

ผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษาต้องจัดทำเอกสาร และหลักฐานส่วนที่ 1 จำนวน 1 ชุด ลงลายมือชื่อของผู้มีอำนาจลงนามผูกพันของผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษา หรือผู้รับมอบอำนาจทำการแทนตามหนังสือมอบอำนาจ พร้อมประทับตราบริษัท (ถ้ามี) อย่างถูกต้องครบถ้วนทุกหน้า

11.2 ส่วนที่ 2 ของข้อเสนอด้านเทคนิค ระบุหน้าซองว่า “ซองที่ 2 ข้อเสนอด้านเทคนิค” ผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษาต้องยื่นข้อเสนอด้านเทคนิคเป็นภาษาไทย ยกเว้นเป็นศัพท์ทางเทคนิคสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ โดยจัดทำเป็นเอกสารต้นฉบับ จำนวน 1 ชุด ลงลายมือชื่อของผู้มีอำนาจลงนามผูกพันของผู้เสนอราคา หรือผู้รับมอบอำนาจทำการแทนตามหนังสือมอบอำนาจ พร้อมประทับตราบริษัท (ถ้ามี) อย่างถูกต้องครบถ้วนทุกหน้า และจัดทำสำเนาเอกสารจำนวน 5 ชุด โดยอย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้:-

- รายละเอียดผลงานและประสบการณ์การทำงาน โดยแสดงเอกสารหลักฐานยืนยันเป็นสำเนาหนังสือรับรองผลงาน มาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอ พร้อมรายละเอียดเพื่อขยายความหนังสือรับรอง เช่น เอกสารส่งมอบงาน หรือ สำเนา TOR ที่ระบุผลงานตรงตามที่กำหนด เป็นต้น
- รายละเอียด ใบรับรอง (Certificate) ขององค์กร/บริษัท ซึ่งยังคงมีผลบังคับใช้และไม่หมดอายุ โดยแสดงเอกสารหลักฐานเป็นสำเนา Certificate ตามที่เสนอ
- ข้อเสนอแนวคิด วิธีการ และแผนการดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ และงานที่ส่งมอบ รวมทั้งแผนในการจัดทีมงาน และชั่วโมงการทำงานแต่ละคนทั้งที่มาปฏิบัติงานประจำ และเป็นครั้งคราวในทุกกิจกรรม หรือทุกขั้นตอน โดยเนื้อหาครอบคลุมขอบเขตของการดำเนินงาน ข้อ 4 ที่ระบุไว้ในเอกสารขอบเขตของงาน (TOR) พร้อมรายละเอียดการบริหารความเสี่ยง การเตรียมความพร้อม Project Governance
- รายละเอียดของบุคลากรแต่ละคนตามข้อ 4.1 ซึ่งประกอบด้วย ชื่อ สกุล รูปถ่าย ประวัติการศึกษา การฝึกอบรม ประวัติการทำงาน ประสบการณ์ และผลงานที่สำคัญ และที่เกี่ยวข้อง หรือคล้ายคลึงกับงานในขอบเขตงาน โดยเอกสารทั้งหมดต้องมีการลงนามรับรองความถูกต้อง โดยผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมประทับตรา (ถ้ามี)

11.3 ส่วนที่ 3 ของข้อเสนอด้านราคา ระบุหน้าซองว่า “ซองที่ 3 ข้อเสนอด้านราคา” โดยต้องสรุปค่าใช้จ่ายการดำเนินงานรวมทั้ง โครงการพร้อมรายละเอียดประมาณการค่าใช้จ่ายแต่ละรายการ รวมค่าธรรมเนียมและภาษีอื่นๆ ทุกชนิด รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยเสนอราคาเป็นแบบเหมาจ่าย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้:-

(1) ค่าจ้าง (รวมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ยานพาหนะ รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ) โดยเสนอราคาซึ่งเป็นราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น ค่าธรรมเนียม ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทุกประเภทแล้ว

(2) การเสนอราคารวมให้เสนอเป็นตัวเลข และตัวอักษร ถ้าราคาตามตัวเลขและตัวอักษรไม่ตรงกันจะถือจำนวนที่ลงไว้เป็นตัวอักษรเป็นจำนวนเงินที่ถูกต้อง โดยเอกสารทั้งหมดต้องมีการรับรองความถูกต้องโดยผู้มีอำนาจลงนามพร้อมประทับตรา (ถ้ามี)

11.4. ผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษา ต้องทำความเข้าใจในเอกสารทุกฉบับให้เป็นที่เข้าใจโดยชัดเจนและไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษา จะยกขึ้นมาเป็นข้ออ้าง โดยอาศัยเหตุจากการที่ละเลยไม่ทำความเข้าใจในข้อความดังกล่าวหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามข้อความนั้น หรือ โดยการอ้างความสำคัญผิดในความหมายของข้อความในใบเสนอราคารุนั้นเพื่อปฏิเสธความรับผิดชอบได้

11.5. หาก บสส. พบหรือทราบเมื่อใดก็ตามว่า ผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษา มีเจตนาที่จะปิดบัง บิดเบือนหรือพยายามให้ บสส. เข้าใจผิดไปจากความเป็นจริง บสส. จะพิจารณาตัดสิทธิ์ในการเสนอราคา หรือยกเลิกสัญญาที่ได้ทำไว้กับ ผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษา และเรียกค่าเสียหายที่พึงเกิดขึ้นจากการกระทำดังกล่าว

11.6. ผู้ที่ลงชื่อในใบเสนอราคา ต้องเป็นผู้มีอำนาจกระทำนิติกรรมผูกพันบริษัทจำกัด หรือห้างหุ้นส่วนที่เสนอราคาตามที่ได้จดทะเบียนไว้กับกระทรวงพาณิชย์ และต้องประทับตราบริษัทจำกัด หรือห้างหุ้นส่วน (ถ้ามี) ให้เรียบร้อย

11.7. ในกรณีมอบอำนาจให้ยื่นข้อเสนอ จะต้องมือนั่งชื่อมอบอำนาจให้ผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนทุกกรณีจนเสร็จการ โดยปิดอากรแสตมป์ตามที่กฎหมายกำหนด และต้องถ่ายสำเนาบัตรประชาชน หรือหนังสือแสดงตนของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจแนบมาด้วย โดยเจ้าของบัตรจะต้องลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง

11.8. รายละเอียดต่างๆ ที่ผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษา ได้ยื่นมานั้น หากมีปัญหาในการตีความของข้อความใดให้ถือคำวินิจฉัยของ บสส. เป็นที่ยุติ

11.9. ผู้ยื่นข้อเสนอ/ที่ปรึกษา ต้องยื่นซองข้อเสนอด้านคุณสมบัติ ด้านเทคนิค และด้านราคา โดยทุกซองให้ปิดผนึก และจำหน่ายซองถึง “คณะกรรมการซื้อหรือจ้างโดยวิธีเชิญชวนทั่วไป” โครงการจ้างพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM) และนำส่งที่ ฝ่ายจัดซื้อและอำนวยการกลาง เลขที่ 123 อาคารชั้นทาวเวอร์ เอ ชั้น 29 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

12. การนำเสนอผลงาน

ผู้เสนอราคาจะต้องนำเสนอด้วยสื่อประกอบ เช่น PowerPoint Presentation สามารถสาธิต (Demo) ระบบหรือแนวคิดเบื้องต้นได้ และต้องทำ POC (ตามขอบเขตงานที่กำหนด) โดยมีเวลานำเสนอและตอบข้อซักถามจากคณะกรรมการ ประมาณ 90 นาที (หรือเป็นไปตามกำหนดของบสส.) การนำเสนอทางด้านเทคนิคเป็นข้อผูกพัน กรณีผู้เสนอราคาได้รับการคัดเลือก จะต้องดำเนินการตามรายละเอียดที่นำเสนอได้จริงทั้งหมด เว้นแต่บสส. จะสงวนสิทธิ์เป็นผู้เปลี่ยนแปลง

13. กำหนดยื่นราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นราคาตามที่เสนอ โดยมีกำหนดระยะเวลา 60 (หกสิบ) วัน นับแต่วันยื่นข้อเสนอราคาสุดท้ายเป็นต้นไป และภายในกำหนดยื่นราคาผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องรับผิดชอบราคาที่ตนเสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามิได้

14. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างจะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญาจ้างที่ บสส. กำหนด หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับ บสส. ภายใน 7 (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งจาก บสส. และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 5 (ห้า) ของค่าจ้างตามสัญญาทั้งหมด ให้ บสส. ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญาหรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือ โดยกำหนดให้ใช้หลักประกันสัญญาอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) เงินสด
- (2) เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่ บสส.
- (3) หนังสือค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศ
- (4) หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุน
- (5) พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

15. ค่าปรับ

15.1 กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่ง โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก บสส. กำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 10 (สิบ) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามนั้น

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

15.3 กรณีผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติ และ/หรือ ปฏิบัติผิดสัญญาจ้าง ตามข้อ 15 ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ บสส. เป็นชั่วโมง ในอัตราร้อยละ 0.5 (ศูนย์จุดห้า) ของราคางานจ้าง โดยเศษของชั่วโมงคิดเป็น 1 ชั่วโมง

กรณีที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้อันเนื่องมาจากความขัดข้องของระบบ Cloud หรือเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้รับจ้าง จะไม่นับเป็นความผิดและไม่ถูกนำมาคำนวณค่าปรับ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานหรือหลักฐานแสดงเหตุขัดข้อง พร้อมส่งให้ บสส. รับทราบและพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษร

16. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้รับจ้างจะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลา 3 (สาม) เดือน นับถัดจากวันที่ บสส. รับมอบงานจ้าง (งวดสุดท้าย) หากเกิดความชำรุดบกพร่อง ผู้รับจ้างต้องทำการซ่อมแซมแก้ไขตามข้อ 4.15 ทั้งนี้ ด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเองทั้งสิ้น

17. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้สนใจหรือเคยเป็นลูกค้าของ บสส. ตกลงรับทราบนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของ บสส. ที่ได้ประกาศใช้ในขณะที่ เป็นอย่างดีแล้ว และเพื่อการเสนอราคา/ยื่นข้อเสนอตามเอกสารนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอตกลงให้คำรับรองว่า เพื่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของฝ่าย บสส. ผู้ยื่นข้อเสนอจะดำเนินการ เก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย รวมถึงกำหนดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเพียงพอและเหมาะสม ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎระเบียบ ประกาศ คำสั่ง นโยบาย วิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รวมถึง บสส. ได้ประกาศใช้บังคับในขณะที่ และ/หรือ ที่จะได้มีการแก้ไขหรือเพิ่มเติมในภายหน้าด้วย ตลอดจนจะกำกับดูแลให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้เสนอราคา/ผู้ยื่นข้อเสนอปฏิบัติตามคำรับรองดังกล่าวด้วย

หากผู้ยื่นข้อเสนอฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่ได้ให้คำรับรองดังกล่าวข้างต้น ผู้ยื่นข้อเสนอ ตกลงยินยอมรับผิดชอบโดยชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และ/หรือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นหรือเกี่ยวเนื่องจากการที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่ได้ให้คำรับรองนั้น ไม่ว่าการนั้นจะเกิดขึ้นจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ก็ตาม ต่อ บสส. ทุกประการ

18. ข้อสงวนสิทธิและอื่นๆ

18.1 บสส. สงวนสิทธิในการปรับเปลี่ยนหรือลดเนื้องานที่อยู่ในรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ/ขอบเขตของงาน (TOR) นี้ได้ โดยคิดราคางานเพิ่มหรือลดที่เกิดขึ้นจริงตามส่วนของราคางานจ้างตามสัญญา และให้ถือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ/ขอบเขตของงาน (TOR) นี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

18.2 บสส. อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างตามรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ/ขอบเขตของงาน (TOR) ฉบับนี้ ในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จาก บสส. ไม่ได้

(1) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือต่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(2) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ บสส. หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(1) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือต่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(2) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ บสส. หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

18.3 ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ยื่นข้อเสนอต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติของ บสส. โดยเคร่งครัด

18.4 ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับจาก บสส. เพื่อการปฏิบัติงานตามสัญญา (ถ้ามี) ไว้เป็นความลับตลอดไป โดยจะไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวไม่ว่าด้วยวิธีการใด และแก่บุคคลใดทั้งสิ้น ทั้งนี้เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก บสส. แล้วเท่านั้น

18.5 บสส. ไม่อนุญาตให้ผู้ยื่นข้อเสนอช่วงงาน หรือ โอนสิทธิเรียกร้องในการรับเงินค่าจ้างจาก บสส. ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนให้แก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก บสส.

18.6 บสส. จะประเมินผลการปฏิบัติงานที่แล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอรายที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลที่ บสส. กำหนด

18.7 ในกรณีที่รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ/ขอบเขตของงาน (TOR) และ/หรือ เอกสารแนบท้าย (ถ้ามี) มีความขัดหรือแย้งกับเอกสารต่าง ๆ เพื่อการจัดจ้างครั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของ บสส. และให้ถือคำวินิจฉัยดังกล่าวเป็นที่สุด ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ จาก บสส. ทั้งสิ้น

18.8 บรรดาข้อมูล เอกสาร แบบสำรวจ รายงาน ผลการศึกษาวิเคราะห์ ผลสำเร็จของงาน รวมถึงทรัพย์สิน สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้ยื่นข้อเสนอได้จัดทำขึ้นจากการปฏิบัติงาน และ/หรือ ส่งมอบให้แก่ บสส. (ถ้ามี) จะตกเป็นกรรมสิทธิ์และลิขสิทธิ์ของ บสส. โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องไม่ส่งมอบ ไม่เผยแพร่ข้อมูลเอกสาร ทำซ้ำ ดัดแปลง หรือ กระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดสิทธิของ บสส. ไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ ให้แก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือนำไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าจะเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก บสส. ก่อนทั้งสิ้น

19. การติดต่อและสอบถาม

ชื่อ-สกุล ภักกร สิริวัฒนชัย
ฝ่าย กลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์องค์กร ชั้น 29
โทรศัพท์ 094-224-5169
E-Mail phakkaphorn@sam.or.th
เว็บไซต์ www.sam.or.th

ศาสตราจารย์ ดร. อภิชาติ

วิมลพันธ์

หน้า 21 จาก 32

ศาสตราจารย์ ดร. อภิชาติ วิมลพันธ์

ภาคผนวก ก.

คุณลักษณะเฉพาะตามขอบเขตงานของข้อ 4.

1. ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management : CRM)

| No | คุณลักษณะ |
|-------|---|
| 1.1 | ระบบที่เสนอต้องมีฟังก์ชัน Contact Management ที่เชื่อมต่อกับระบบ Call Center โดยสมบูรณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้ |
| 1.1.1 | เจ้าหน้าที่ Call Center สามารถรับสายเข้าและโทรออก จากโปรแกรมได้ เพื่อความสะดวกและ คล่องตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่ |
| 1.1.2 | ระบบต้องสามารถปรับเปลี่ยน แก้ไข เพิ่มเติม ประเภทเรื่องที่ติดต่อได้ (Case Type) ได้ และกำหนดปรับเปลี่ยน แก้ไข เงื่อนไขและข้อกำหนดการให้บริการ (SLA Case Escalation) ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น มี response time ในการแจ้งกรณี ครบกำหนด SLA หรือเลย SLA เป็นต้น และสามารถกำหนดวันหยุด และเวลาในการทำการ ได้ |
| 1.1.3 | ระบบต้องสามารถบันทึกผลการให้บริการ (Case) /ผลการติดต่อ และต้องสามารถ ค้นหา/ออกรายงานย้อนหลัง ได้ |
| 1.1.4 | ระบบต้องสามารถเชื่อมต่อโซเชียลมีเดีย เชื่อมต่อผ่าน API มาตรฐาน เช่น Line OA, Facebook Messenger เป็นต้น เพื่อรองรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล และรองรับการเก็บประวัติการสนทนา |
| 1.1.5 | ระบบต้องบันทึกผลการติดต่อ (Contact Result) ระยะเวลาการทำงาน (Working Time) และ ระยะเวลาการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ (Response Time) |
| 1.1.6 | ระบบสามารถรวมข้อมูลจากหลายช่องทาง (Omni-Channel History) เช่น โทรศัพท์, Line OA, Facebook, อีเมล โดยแสดงในมุมมองเดียว (Single Customer View) |
| 1.2 | ระบบต้องสามารถบันทึกผลการสอบถามความพึงพอใจหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่หลังจากจบสาย (End-Call Survey) โดยสามารถปรับเปลี่ยนคำถามได้ไม่จำกัด และสามารถออกรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังการรับบริการ ได้ทั้งแบบ Dashboard และ Export เป็น Excel โดยแสดง ผลคะแนน Survey หลังการพูดคุย, ความคิดเห็นเพิ่มเติมของลูกค้า |
| 1.3 | ระบบสามารถเชื่อมต่อกับ Computer Telephony Integration (CTI) ผ่าน API หรือการตั้งค่าการเชื่อมต่อ ทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้ |

| | |
|-------|--|
| 1.3.1 | การโทรเข้าหรือโทรออกจะถูกบันทึก และเชื่อมโยงกับข้อมูลลูกค้าภายในระบบ CRM โดยอัตโนมัติ |
| 1.3.2 | การบันทึกข้อมูลการโทร เช่น เวลาที่โทร, ระยะเวลาการสนทนา, เจ้าหน้าที่ที่รับสาย สามารถทำได้โดยอัตโนมัติ และข้อมูลเหล่านี้จะถูกเก็บไว้ในโปรไฟล์ลูกค้าในระบบ CRM และผู้ใช้งานสามารถบันทึกผลการโทรได้ |
| 1.3.3 | <p>สามารถจัดทำรายงานแบบ Standard Report และ Custom Report ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อกับลูกค้าผ่านระบบ Call Center อย่างน้อย ดังนี้ โดย CRM มีการเชื่อมต่อกับระบบ Contact Center/Omnichannel</p> <p>รายงานมาตรฐานที่ต้องมี (Standard Reports):</p> <p>1 รายงานประวัติการติดต่อของลูกค้า (Contact History Report)</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) วันที่ เวลา (2) ช่องทางการติดต่อ (โทร, อีเมล, LINE ฯลฯ) (3) ชื่อผู้ติดต่อ (ลูกค้า) (4) ผู้รับสาย (เจ้าหน้าที่) (5) ผลลัพธ์การติดต่อ (เช่น นัดชม, ปิดการขาย, สอบถามทั่วไป ฯลฯ) <p>2. รายงานการติดตามงานของ Agent (Follow-up Report)</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) รายการงานที่ต้องติดตาม (2) สถานะการติดตาม (ติดตามแล้ว/ยังไม่ติดตาม) (3) วันที่กำหนดติดตาม/วันที่ทำจริง <p>รายงานแบบกำหนดเอง (Custom Report):</p> <p>ระบบสามารถสร้างรายงานแบบปรับแต่งได้ โดยผู้ใช้ระดับผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถเลือกฟิลด์และเงื่อนไขที่ต้องการแสดงผลได้เอง เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดตัวกรองข้อมูล (Filter): เช่น วันที่, เจ้าหน้าที่ (Agent), ประเภทลูกค้า, ช่องทางการติดต่อ • จัดกลุ่มข้อมูล (Group by): เช่น ทำเลที่ตั้ง, แคมเปญ, สถานะลูกค้า |

| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> รองรับการส่งออกข้อมูล (Export): อย่างน้อยต้องสามารถส่งออกเป็นไฟล์ PDF และ Excel ได้ |
| | ระบบสามารถจัดการคำร้อง (Ticket Management) โดยมีรายละเอียดดังนี้ |
| 1.4.1 | สามารถการสร้าง Ticket จากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์, Email, Website, Line Official Account หรือช่องทางโซเชียลมีเดียอื่น ๆ ที่บส.กำหนด และสามารถแนบไฟล์ รูปภาพ เอกสาร หรือ เสียง |
| 1.4.2 | สามารถค้นหาข้อมูลลูกค้า เช่น ชื่อ, หมายเลขโทรศัพท์, รหัสลูกค้า ฯลฯ และแสดงประวัติการติดต่อหรือ Ticket ย้อนหลังได้อย่างรวดเร็ว |
| 1.4.3 | สามารถกำหนดหมวดหมู่/ประเภท และลำดับความสำคัญ (Priority Level) ของ Ticket และกำหนดผู้รับผิดชอบของแต่ละ Ticket และสามารถส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อัตโนมัติ |
| 1.4.4 | สามารถกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับหรือปิดใบงานในแต่ละประเภทหรือระดับความเร่งด่วนได้ตาม SLA ที่กำหนด |
| 1.4.5 | สามารถกำหนดสถานะและการแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานะใบงาน และแจ้งเตือนเมื่อมีการอัปเดตหรือปิดงานแล้ว และแจ้งเตือนเมื่อใบงานถึง SLA แล้วแต่ยังไม่ได้ดำเนินการ และสามารถออกรายงานได้ |
| 1.4.6 | สามารถกำหนดและดำเนินการตาม Work flow ที่กำหนดได้ โดยมีความสามารถในการตั้งค่าเงื่อนไข เช่น ตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน ประเภทของข้อมูล หรือสถานะของรายการ พร้อมทั้งดำเนินการอัตโนมัติตามเงื่อนไข เช่น การแจ้งเตือน การส่งต่อ การเปลี่ยนสถานะ เป็นต้น |
| 1.4.7 | <p>สามารถจัดทำรายงานแบบ Standard Report และ Custom Report ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคำร้อง (Ticket Management) โดยต้องสามารถเรียกดู/ออกรายงานย้อนหลัง ได้ในรูปแบบ Dashboard และ Export Excel อย่างน้อย ดังนี้</p> <p>รายงานมาตรฐานที่ต้องมี (Standard Reports):</p> <ol style="list-style-type: none"> รายงานคำร้องรายวัน/รายเดือน (Ticket Summary Report) โดยต้องแสดงข้อมูล อย่างน้อย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> (1) จำนวน Ticket ที่เปิดใหม่ / ปิดแล้ว / คงค้าง (2) จำแนกตามประเภทคำร้อง (เช่น แจ้งซ่อม, สอบถาม, ร้องเรียน, ขอเอกสาร) (3) จำแนกตามช่องทางการรับเรื่อง |

| | |
|-------|---|
| | <p>2.รายงานตามสถานะคำร้อง (Ticket Status Report)</p> <p>3.รายงาน SLA การตอบสนองและการปิดงาน (SLA Compliance Report)</p> <p>4.รายงานประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ (Agent Performance Report) โดยต้องแสดงข้อมูล อย่างน้อย ดังนี้</p> <p>(1) จำนวน Ticket ที่ดูแล โดยแต่ละ Agent</p> <p>(2) เวลาที่ใช้ในการแก้ไข</p> <p>รายงานแบบกำหนดเอง (Custom Report):</p> <p>ระบบสามารถสร้างรายงานแบบปรับแต่งได้ โดยผู้ใช้ระดับผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถเลือกฟิลด์และเงื่อนไขที่ต้องการแสดงผลได้เอง เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตัวกรอง (Filter) : วันที่, ประเภทคำร้อง, หน่วยงานเจ้าของ • กลุ่มข้อมูล (Group by): ประเภทคำร้อง,สถานะคำร้อง, ช่องทาง • การส่งออกข้อมูล (Export): PDF และ Excel เป็นอย่างน้อย |
| 1.5 | ระบบสามารถเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบ Collection ของทั้ง NPL, NPA, CDRP โดยมีรายละเอียดดังนี้ |
| 1.5.1 | สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลลูกค้าภายในระบบ CRM โดยอัตโนมัติ และแสดงข้อมูลทางบัญชีลูกหนี้ และแสดงประวัติติดตามหนี้ ในโปรไฟล์ลูกค้าในระบบ CRM |
| 1.6 | ระบบสามารถจัดเก็บและบริหารข้อมูลลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายที่แสดงความสนใจ (Lead) |
| 1.6.1 | สามารถเชื่อมต่อข้อมูลลูกค้า, ข้อมูลการสมัครของลูกค้าคลินิกแก้หนี้ ข้อมูลลูกค้าคลินิกแก้หนี้ และข้อมูลทรัพย์สินแบบอัตโนมัติกับฐานข้อมูลระบบ Loan Resolution System (LRS) , SFUN (เป็น Backend CDRP Website) , NPA Website (Lead, นัดชมทรัพย์, ข้อมูลลูกค้าลงทะเบียนปรับโครงสร้างหนี้ NPL), NPA Backend (ข้อมูลทรัพย์สิน), Consumer Debt Relief Program (CDRP) , Collection System ของ NPL และ NPA, Collection System ของ CDRP ได้ตามเหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อนำข้อมูลมาแสดงผลภายในระบบ CRM ได้อย่างเหมาะสม |
| 1.6.2 | สามารถเชื่อมต่อข้อมูลของลูกค้า และกลุ่มเป้าหมายที่แสดงความสนใจ (Lead) กับข้อมูลทรัพย์สินรอกการขาย (NPA) ได้ โดยสามารถเชื่อมต่อกับระบบ NPA Website เพื่อนำข้อมูลมาแสดงผลภายในระบบ CRM ได้อย่างเหมาะสม |

| | |
|-------|--|
| 1.6.3 | สามารถเก็บข้อมูลลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายที่แสดงความสนใจ (Lead) และจะต้องเป็นรายชื่อที่สามารถทำการตลาดโดยต้องมีข้อมูลครบถ้วน เช่น ชื่อ, อีเมล, เบอร์โทร, พฤติกรรม หรือความสนใจเบื้องต้น และสามารถปรับเปลี่ยนรายชื่อได้ทุกเดือน |
| 1.6.4 | สามารถเก็บข้อมูลลูกค้าได้ทั้งจากการนำเข้าข้อมูลโดยตรง และการนำเข้าจากไฟล์ excel csv หรือจากสื่อออนไลน์ต่างๆ ของบส. เช่น เว็บไซต์ Facebook Line เป็นต้น |
| 1.6.5 | สามารถเก็บข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของลูกค้าได้ เช่น ชื่อ สกุล เพศ อายุ รายได้ ที่อยู่ เป็นต้น |
| 1.6.6 | สามารถเก็บข้อมูลด้านช่องทางการติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์, Email, Line , Facebook เป็นต้น |
| 1.6.7 | สามารถเก็บข้อมูลความสนใจ หรือพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า และกลุ่มเป้าหมายที่แสดงความสนใจ (Lead) |
| 1.6.8 | สามารถเก็บข้อมูลลูกค้าจากหลายช่องทาง และจัดทำเป็น โปรไฟล์ลูกค้าได้รวมเป็น โปรไฟล์เดียว (Customer Single View) |
| 1.6.9 | สามารถจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับ Lead และลูกค้า โดยต้องสามารถเรียกดู/ออกรายงานย้อนหลัง ได้ในรูปแบบ Dashboard และ Export Excel ได้อย่างน้อย ดังนี้ 1. รายงานสรุปจำนวน Lead รายวัน / รายสัปดาห์ / รายเดือน โดย (1) จำแนกตามช่องทางที่มา เช่น Website, Facebook, LINE OA, โทรศัพท์, Walk-in ฯลฯ (2) จำแนกตามประเภทความสนใจ เช่น บ้านเดี่ยว, คอนโด, ทาวน์เฮาส์ ฯลฯ 2. รายงานสถานะ Lead (1) จำแนกตามสถานะ Lead เช่น New, Contacted, Converted เป็นต้น หรือตามที่บส. กำหนด , Nurturing, Lost (2) ระบุวันที่รับเข้าระบบ และระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน 3. รายงาน Conversion Rate (1) เปรียบเทียบจำนวน Lead ที่เข้าสู่ระบบ กับจำนวนที่ถูกแปลงเป็นลูกค้า (Customer) (2) Contact Rate (อัตราการติดต่อ) ของแต่ละผลิตภัณฑ์และแต่ละช่องทาง (3) วิเคราะห์ Conversion ตามช่องทางและแหล่งที่มา |

| | |
|-----|---|
| | <p>4. รายงานประสิทธิภาพของทีมขาย / เจ้าหน้าที่ดูแล Lead</p> <p>(1) จำนวน Lead ที่ได้รับมอบหมายต่อคน</p> <p>(2) อัตราการติดต่อลูกค้า / อัตรา Lead ที่เปลี่ยนเป็นลูกค้า</p> <p>(3) ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการปิดการขาย</p> <p>5. รายงานความสนใจของลูกค้า (Customer Interest Summary)</p> <p>(1) สรุปข้อมูลทรัพย์สินหรือบริการที่มีผู้สนใจมากที่สุด</p> <p>(2) วิเคราะห์ตามช่วงเวลา ทำเล หรือช่วงราคา</p> <p>6. รายงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ Lead</p> <p>(1) สรุปการโทร, นัดชมทรัพย์สิน, ส่งข้อมูล, การตอบกลับ ฯลฯ</p> <p>(2) วิเคราะห์การดำเนินงานของทีมขายและการติดตามผล</p> <p>7. รายงาน Lead Aging</p> <p>(1) แสดง Lead ที่ไม่มีการดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนด เช่น 7 วัน, 14 วัน</p> <p>(2) ใช้เป็นเครื่องมือบริหารจัดการ Lead ค้างการดำเนินงาน</p> |
| 1.7 | ระบบสามารถสร้างองค์ความรู้ (Knowledge Hub) ที่จัดเก็บและบริหารจัดการบทความประเภทคำถามที่พบบ่อย (FAQ) หรือองค์ความรู้ (Knowledge Base) โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ได้ และสามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยคำหลัก (Keyword) การสามารถค้นหาได้จากชื่อเรื่อง คำสำคัญ (Tag) ที่เกี่ยวข้อง และต้องสามารถกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้งานสำหรับการจัดการฐานข้อมูล เช่น การสร้าง แก้ไข ลบ หรือเผยแพร่ และจัดเก็บประวัติการแก้ไข และเรียกดูย้อนหลังได้ |
| 1.8 | ระบบ CRM ต้องสามารถแสดงผลไฟล์ PDF ที่จัดเก็บอยู่ในระบบจัดการเอกสาร LRS-EDM ของบสส. โดยต้องสามารถเรียกดูไฟล์ PDF ในหน้าจอของ CRM ได้โดยตรง เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเปิดดูไฟล์เอกสาร PDF ได้โดยไม่ต้องดาวน์โหลดออกมา หรือสลับหน้าจอไปยังระบบอื่น |

2. ความต้องการด้านเทคนิค

| No | คุณลักษณะ |
|----|-----------|
|----|-----------|

| | |
|-----|---|
| 2.1 | สามารถเก็บข้อมูลลูกค้าของบส. และคลินิกแห่งนี้ โดยฐานข้อมูลแยกออกจากกัน |
| 2.2 | สามารถใช้งานทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ |
| 2.3 | สามารถเรียกใช้งานผ่าน Web browser ผ่านคอมพิวเตอร์, Tablet และ Smart Phone เช่น Chrome browser ได้เป็นอย่างดีโดยสามารถย่อขยายได้ตามรูปแบบหน้าจอได้อย่างถูกต้องและสวยงาม |
| 2.4 | สามารถทำงานบนระบบคลาวด์ (Cloud-based) โดยมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลหลักในประเทศไทย เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำหรับผู้ให้บริการระบบคลาวด์ |
| 2.5 | รองรับการเปลี่ยนแปลงของข้อมูล (Field History Tracking) เช่น เพิ่ม/ลบ/ซ่อน/เรียงลำดับ Field หรือ Section ได้ตามความต้องการของ บสส. และ สามารถปรับแต่งหน้าจอ ได้โดยผู้ดูแลระบบ (Admin) โดยไม่ต้องแก้ไขซอร์สโค้ด |
| 2.6 | สามารถกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล (Data Retention) เช่น 1 ปี, 5 ปี, 10 ปี หรือตามที่บสส. กำหนด |
| 2.7 | มีระบบสำรอง (Backup) ข้อมูล และเก็บข้อมูลรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรือตามที่บสส. กำหนด |
| 2.8 | มีหน้าจอ monitor คิวลูกค้าแบบ Realtime (Queue Monitoring Dashboard) สำหรับติดตามสถานะการติดต่อได้ ไม่ว่าจะมาจาก โทรศัพท์ , LINE, Facebook Messenger โดยต้องเชื่อมต่อกับ Contact Center/Omnichannel |

3. ความต้องการด้านความปลอดภัย

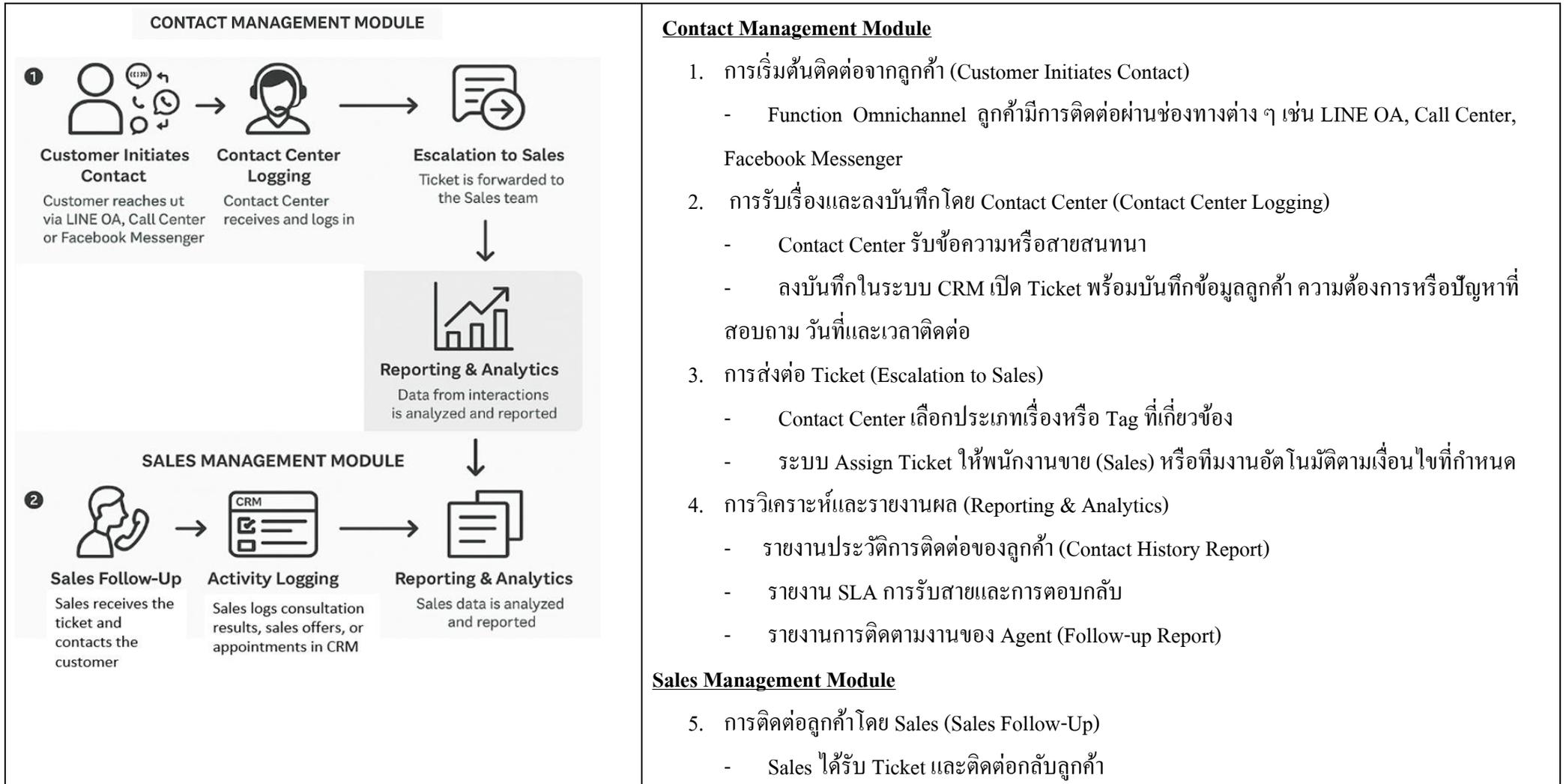
| No | คุณลักษณะ |
|-----|---|
| 3.1 | สามารถเข้ารหัสข้อมูล (Data Encryption) แบบ RSA, AES เป็นอย่างน้อย |
| 3.2 | สามารถตั้งค่าการเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทของผู้ใช้งาน (Role-based Access Control, RBAC) เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลที่เหมาะสมกับหน้าที่เท่านั้น |
| 3.3 | มีฟังก์ชันการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและสามารถกู้ข้อมูลคืนได้อย่างรวดเร็วในกรณีเกิดปัญหา รวมทั้งการสำรองข้อมูลในที่ปลอดภัยและเข้ารหัส |
| 3.4 | มีการบันทึกกิจกรรมการใช้งาน (log) อย่างครบถ้วนและสามารถตรวจสอบได้ เช่น การบันทึกการเข้าใช้งาน, การเปลี่ยนแปลงข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ |

| | |
|-----|---|
| 3.5 | สร้างและเก็บข้อมูล Log เพื่อรองรับการส่งข้อมูล Log ไปที่ศูนย์รักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Security Operation Center: SOC) โดยมีมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยระดับ SOC 2 Type II |
| 3.6 | ผู้รับจ้างต้องรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ที่สอดคล้อง ตามพ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยมีมาตราป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงและการประมวลผลที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือผิดกฎหมาย หรือการทำให้ข้อมูลเสียหายหรือสูญหาย รวมถึงรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล โดยจะไม่เปิดเผยหรือถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังบุคคลอื่น เว้นแต่จะแจ้งให้บสส. ทราบและอนุญาต |
| 3.7 | เมื่อ บสส. ยุติการใช้งานระบบ CRM ผู้รับจ้างต้องลบและทำลายข้อมูลตามที่บสส. กำหนด บน Cloud อย่างถาวร โดยไม่สามารถกู้คืนได้ พร้อมส่งหลักฐานการลบข้อมูลให้ บสส. ภายใน 15 วัน และต้องเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง |

4. ความต้องการด้านการจัดทำรายงาน

| | |
|-----|---|
| 4.1 | สามารถแสดงผลแบบ Interactive Dashboard |
| 4.2 | สามารถกรอง (Filter) ข้อมูลตามช่วงเวลา / เจ้าหน้าที่ / ประเภทคำร้อง (Ticket) เป็นอย่างน้อย |
| 4.3 | สามารถ Export เป็น PDF และ Excel เป็นอย่างน้อย |
| 4.4 | สามารถแสดงรายงานในรูปแบบตารางและกราฟ เช่น Pie, Bar, Line Chart |
| 4.5 | สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงรายงานตาม Role ของผู้ใช้งาน |

ภาคผนวก ข.



| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- ระบบต้องแสดงข้อมูลลูกค้าและประวัติการติดต่ออย่างครบถ้วน <p>6. การบันทึกกิจกรรม (Activity Logging)</p> <ul style="list-style-type: none">- Sales ลงบันทึกผลการให้คำปรึกษา การเสนอขาย หรือนัดหมาย ใน CRM <p>7. การวิเคราะห์และรายงานผล (Reporting & Analytics)</p> <ul style="list-style-type: none">- จำนวน Ticket และ Conversion Rate- Pipeline by Stage, Forecast Sales- ระยะเวลาการปิดการขาย (Sales Cycle) |
|--|--|

Handwritten signatures and notes in Thai script, including names like "วิวัฒน์" and "สุวิทย์" and a date "20/11/2565".



เงื่อนไขการยื่นข้อเสนอ

การจัดซื้อจัดจ้างของ บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด

.....

1. การยื่นของข้อเสนอ

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

1.2 ราคาเงินรวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวอักษร ถ้าตัวเลขและตัวอักษรไม่ตรงกันให้ถือตัวอักษรเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี) และภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวง ราคาที่เสนอจะต้องกำหนดยื่นยื่นราคาตามที่ บสส. กำหนด ผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามีได้

การที่ บสส. ต่อรองราคา หรือตกลงเรื่องอื่นใดภายหลังการเสนอราคาไม่มีผลให้ผู้เข้าเสนอราคาพ้นความผูกพันใดๆ ที่ตนมีต่อ บสส. ตามใบเสนอราคาระนั้น

1.3 ก่อนการยื่นข้อเสนอ ต้องตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งคุณสมบัติ และข้อเสนอคุณลักษณะเฉพาะ และข้อกำหนดอื่นๆ ให้ถี่ถ้วน ต้องอ่านและทำความเข้าใจในรายละเอียดขอบเขตงาน รวมถึงเงื่อนไขการยื่นข้อเสนอทั้งหมดก่อนที่จะตกลงยื่นของข้อเสนอ

1.4 ผู้เสนอราคาจะต้องยื่นซองเอกสาร โดยมีรายละเอียดเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติของผู้เสนอราคา และข้อเสนอด้านราคา โดยแยกเป็น 2 ซอง ดังนี้

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

ซองที่ 2 เอกสารข้อเสนอด้านราคา ให้ใช้แบบใบเสนอราคาตามที่ บสส.กำหนด ลงนาม ปิดผนึกซองให้เรียบร้อยจำหน่ายซองถึงประธานคณะกรรมการซื้อหรือจ้าง โดยระบุที่หน้าซองว่า “ข้อเสนอด้านราคา (ใบเสนอราคา) ตามประกาศเชิญชวนทั่วไป เลขที่”

ผู้เสนอราคาต้องยินยอมมอบข้อเสนอและเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่ได้เสนอมาทั้งหมดให้เป็นสมบัติของ บสส. โดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนใดๆ ทั้งสิ้น พร้อมทั้งยินยอมให้นำไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่ บสส. เห็นสมควร

1.5 เอกสารทั้งหมดในการยื่นของเสนอราคา ต้องลงนามโดยกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม หรือผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทน พร้อมประทับตราบริษัท (ถ้ามี)

2. วิธีการยื่นเสนองาน

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

2.2 เมื่อพ้นกำหนดเวลาขึ้นของเสนอราคาแล้ว บสส. จะไม่รับของข้อเสนอ ซึ่งมีได้ยื่นตามวัน และเวลาดังกล่าว โดยเด็ดขาด เมื่อผู้เสนอราคาขึ้นของข้อเสนอแล้ว จะไม่มีสิทธิถอน หรือแก้ไข เปลี่ยนแปลงเอกสารในการยื่นข้อเสนอใด ๆ ทั้งสิ้น

บสส. จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอราคาแต่ละรายว่าเป็นผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นหรือไม่ หากปรากฏว่า ระหว่างการยื่นข้อเสนอหรือขณะที่มีการเปิดซองเสนอราคา มีผู้เสนอราคากระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม และ บสส. เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม บสส. จะตัดชื่อผู้เสนอราคารายนั้นออกจากการเป็นผู้เสนอราคา และจะพิจารณาลงโทษผู้เสนอราคาดังกล่าว เว้นแต่ บสส. วินิจฉัยได้ว่าผู้เสนอราคารายนั้นเป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของทาง บสส. และมีได้เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำความดังกล่าว

ผู้เสนอราคาที่ถูกตัดรายชื่อออกจากการเป็นผู้เสนอราคาเพราะเหตุ เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ณ วันยื่นข้อเสนอ หรือเป็นผู้เสนอราคาทีกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม โดยให้ถือผลการวินิจฉัยของ บสส. เป็นที่สุด

3. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาราคา

3.1 บสส. จะพิจารณาความครบถ้วนถูกต้อง และความชัดเจนของคุณสมบัติผู้เสนอราคา และข้อเสนอ ด้านราคา ตามรายละเอียดเอกสารหลักฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ รายละเอียดต่างๆ ที่ผู้เสนอราคาได้เสนอมานั้น หากมีปัญหาในการตีความของข้อความใด ให้ถือคำวินิจฉัยของ บสส. เป็นที่สุด โดย บสส. จะพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ ที่เสนอรายละเอียดครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และขอบเขตของงาน และเป็นผู้ที่เสนอราคาค่าที่ต่ำที่สุดหรือได้คะแนนรวมสูงสุด

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

3.3 หากผู้เสนอราคารายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามขอบเขตของงาน หรือยื่นหลักฐานการเสนอราคาไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน ตามข้อ 1 หรือยื่นซองข้อเสนอราคาไม่ถูกต้อง ตามข้อ 2 แล้ว บสส. จะไม่รับพิจารณาราคาของผู้เสนอราคารายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือผิดพลาดไปจากเงื่อนไขการยื่นข้อเสนอในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าจะประโยชน์ต่อ บสส. เท่านั้น

3.4 บสส. สงวนสิทธิไม่พิจารณาราคาของผู้เสนอราคา โดยไม่มีการผ่อนผันในกรณีต่อไปนี้

- (1) ไม่กรอกชื่อ และหรือลงลายมือชื่อผู้เสนอราคาในใบเสนอราคา
- (2) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขในการยื่นข้อเสนอ ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้เสนอการรายอื่น
- (3) ราคาที่เสนอมีการชุลบ ตกเติม แก้ไข เปลี่ยนแปลง โดยผู้เสนอราคามีได้ลงลายมือชื่อกำกับไว้

3.5 ระหว่างการยื่นข้อเสนอ หรือก่อนการลงนามสัญญา บสส. มีสิทธิให้ผู้เสนอราคาชี้แจงข้อเท็จจริง สถานะทางการเงิน 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. จะให้ผู้เสนอราคานั้นชี้แจง และแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่าผู้เสนอราคาสามารถดำเนินงานตามสัญญาให้เสร็จสมบูรณ์ได้ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ บสส. มีสิทธิที่จะไม่รับราคาของผู้เสนอการรายนั้น

4. การยอมรับและปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อกำหนด

ผู้เสนอราคาทุกรายจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข และข้อกำหนดต่าง ๆ ตามเงื่อนไขนี้ รวมถึงยอมรับ และปฏิบัติตามเงื่อนไข หรือข้อกำหนดของสัญญาโดยเคร่งครัด

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

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

ผู้เสนอราคาจะต้องตรวจสอบข้อความในเงื่อนไขการยื่นข้อเสนอฉบับนี้ และเอกสารต่างๆ ที่แนบท้ายอย่างละเอียดถี่ถ้วน ตลอดจนทำความเข้าใจให้แจ่มแจ้งถึงความหมาย และรายละเอียดในเอกสารเหล่านี้ ผู้เสนอราคาจะยกข้อเรียกร้องหรือข้ออ้าง โดยอาศัยเหตุที่มีได้ตรวจหรือมิได้ทำความเข้าใจในเอกสารฉบับใดฉบับหนึ่งในจำนวนเหล่านั้น หรืออ้างความสำคัญผิดในข้อความหรือรายละเอียดตามเอกสารฉบับใดฉบับหนึ่งในจำนวนเหล่านั้น หรืออ้างความสำคัญผิดในข้อความหรือรายละเอียดตามเอกสารฉบับใดฉบับหนึ่งดังกล่าวมิได้

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 ตามที่คณะกรรมการกำหนดด้วยการเปิดเผยเห็นควรประกาศกำหนดสำหรับกิจกรรมสำหรับกิจการบางประเภทหรือบางขนาด
 2. กรณีเป็นนิติบุคคลผู้ลงนามต้องเป็นผู้มีอำนาจตามหนังสือรับรองจดทะเบียนนิติบุคคล
 3. หากแบบฟอร์มนี้ไม่เพียงพอที่จะกรอกรายละเอียดให้ผู้เสนอราคาจัดพิมพ์แบบฟอร์มเพิ่มเติม เพื่อกำหนดข้อมูลให้ครบถ้วนได้
 4. กรณีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของผู้เสนอราคาเป็นนิติบุคคล ให้ผู้เสนอราคาจัดทำบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของนิติบุคคลนั้นแนบประกอบด้วย

เอกสารสำคัญประกอบการยื่นข้อเสนอ

เอกสารของที่ 1

1. ในกรณีผู้ประสงค์จะเสนอราคาเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด
- 1.1 สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล จำนวน แผ่น
- 1.2 บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ จำนวน แผ่น
- 1.3 บัญชีผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) จำนวน แผ่น
2. ในกรณีผู้ประสงค์จะเสนอราคาเป็นบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด
- 2.1 สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล จำนวน แผ่น
- 2.2 สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ จำนวน แผ่น
- 2.3 บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น จำนวน แผ่น
- 2.4 บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ จำนวน แผ่น
- 2.5 บัญชีผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) จำนวน แผ่น
3. ในกรณีผู้ประสงค์จะเสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทน
- 3.1 หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย จำนวน แผ่น
- 3.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้มอบอำนาจ จำนวน แผ่น
- 3.3 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจ จำนวน แผ่น
- (โปรดปิดทับข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหว- ศาสนา เชื้อชาติ หมูโลहित)**
4. สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) (ถ้ามี) จำนวน แผ่น
5. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ จำนวน แผ่น
- ตามรายละเอียด TOR ข้อ 3 ข้อย่อย 3.7 – 3.8
6. อื่น ๆ จำนวน แผ่น

เอกสารของที่ 2

7. ข้อเสนอขอเสนอด้านคุณภาพ (Performance) ตามรายละเอียด TOR ข้อ 10 จำนวน แผ่น

เอกสารของที่ 3

8. ใบเสนอราคา จำนวน แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้ายื่นพร้อมซองเอกสารเสนอราคาในการสอบราคาข้างครั้งนี้ถูกต้อง และเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ ผู้ประสงค์จะเสนอราคา
(.....)

ตำแหน่ง

ประทับตรา (ถ้ามี)

ใบเสนอราคา

การจ้างพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM)

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) การจ้างพัฒนา
ระบบ Customer Relationship Management (CRM) โดยตลอด และยอมรับข้อกำหนด และเงื่อนไขนั้นแล้ว รวมทั้งรับรองว่า
ข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนด และไม่เป็นผู้ทำงานของทางราชการ

ข้อ 1 ข้าพเจ้าขอเสนอราคา การจ้างพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM)
ตามขอบเขตรายละเอียดของงาน (TOR) และสิ่งที่ส่งมาพร้อมการเสนอราคานี้ โดยเป็นราคาซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากร
อื่น ค่าธรรมเนียม ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ไว้แล้ว ดังนี้

| ลำดับ | รายการ | จำนวน | ราคารวม (บาท) |
|---------------------|---|-------|---------------|
| 1 | การจ้างพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM) | 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