

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย  
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและราคากลาง (ราคาอ้างอิง)  
ในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษา EXIM Transactional Banking Portal (EXIM TBP)
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 1,755,000.00 บาท
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ .....27..กุมภาพันธ์..2567.....  
เป็นเงิน 1,700,000.00 บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนบาทถ้วน)  
ราคา/หน่วย (ถ้ามี)
5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)  
บริษัท คลินิกซ์ จำกัด
6. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน  
นายมานิต พรประสิทธิ์ ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่าย-ฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ฝ่าย พส.  
นายวิรัช สุพิทยากุล ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่าย-ฝ่ายธุรกิจธนาคาร  
ฝ่าย ธธ.  
นายจรัส ขวัญพิเชษฐ์สกุล ผู้บริหารส่วน-ส่วนรักษาความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ฝ่าย ปส.

## ผนวก 1

### ขอบเขตการดำเนินงาน

#### การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษา EXIM Transactional Banking Portal (EXIM TBP)

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอการให้บริการบำรุงรักษา EXIM TBP ตามขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด โดยมีขอบเขตการดำเนินงานดังต่อไปนี้

#### 1. การให้บริการสนับสนุนระหว่างใช้บริการ (Support)

1.1 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ตามระดับผลกระทบที่มีต่อธุรกิจ หรือ การทำงาน (Severity) ดังนี้

ระดับผลกระทบ (Severity)	(ก) ระยะเวลาการแก้ไข ปัญหาชั่วคราวนับจาก ที่ได้รับแจ้ง (Workaround)	(ข) ระยะเวลาการแก้ไข ปัญหาเสร็จสิ้นนับจาก ที่ได้รับแจ้ง (Permanent Fix)
Critical : ระบบมีปัญหาในส่วนที่เป็นหน้าที่หลัก หรือมีผลกระทบต่อลูกค้าสูง เช่น การ Login เข้าใช้ งานระบบ, การยื่นคำขอใช้ทำธุรกรรม, การแจกจ่าย งาน เป็นต้น	4 ชม.	24 ชม.
Urgent : ระบบมีปัญหาในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก เช่น การลงทะเบียนลูกค้า, การแก้ไขเปลี่ยนแปลง ข้อมูลลูกค้า เป็นต้น	24 ชม.	48 ชม.
Error : ระบบมีปัญหาในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก และ ไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจ แต่ยังสามารถใช้งานได้ เช่น รายงาน และ Inquiry เป็นต้น	48 ชม.	120 ชม.

รวมถึงต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์และ/หรือช่องทางอื่น เพื่อบริการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม และให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับบริการบำรุงรักษา EXIM TBP ในวันและเวลาทำการของธนาคาร และจัดให้มีช่องทางอื่นที่สามารถติดต่อขอรับคำปรึกษานอกวันและเวลาทำการของธนาคารได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้ กรณีเกิดข้อผิดพลาดจากระบบอื่นที่มีการเชื่อมโยงกันจะไม่รวมอยู่ตามตารางที่ระบุข้างต้น โดยระยะเวลาการแก้ไขจะขึ้นอยู่กับทางธนาคารและผู้ให้บริการจะพิจารณากำหนดร่วมกัน และให้ถือความเห็นของธนาคารเป็นที่สิ้นสุด

1.2 ต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบงานอย่างละเอียดให้แก่ธนาคารในทันทีที่สามารถดำเนินการได้และผู้ให้บริการตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน

1.3 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบและบำรุงรักษา EXIM TBP ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ปี พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจสอบ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร ทุกครั้งที่ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งกำหนดวันเวลาแน่นอน ก่อนการเข้ามาให้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 วันทำการ ดังนี้

ครั้งที่ 1 ภายในเดือนมีนาคม 2567

ครั้งที่ 2 ภายในเดือนมิถุนายน 2567

ครั้งที่ 3 ภายในเดือนกันยายน 2567

ครั้งที่ 4 ภายในเดือนธันวาคม 2567