

ผนวก 1
ขอบเขตการให้บริการ/ เงื่อนไขการให้บริการ
การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษา ITSM Software

1. ขอบเขตการให้บริการ

ผู้เสนอราคาต้องให้ธนาคารได้รับสิทธิการให้บริการ ServerDesk Enterprise Edition – Perpetual License จำนวน 20 Technicians และ 3000 node with 1 Year MA update right พร้อมทั้งต้องทำการ Update Software ที่ทางธนาคารใช้งานอยู่ให้เป็น Version ล่าสุด หรือ Version ตามที่ตกลงกัน

2. เงื่อนไขการให้บริการสนับสนุนระหว่างใช้บริการ (Support)

- 2.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความชำนาญ พร้อมเบอร์โทรศัพท์และ/หรือช่องทางอื่นที่สามารถรับแจ้งเหตุขัดข้อง และให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการใช้งานของบริการคัดกรองเว็บไซต์ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
- 2.2 กรณีระบบ ITSM ของธนาคารเกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ และธนาคารได้แจ้งให้ผู้บริการทราบถึงเหตุขัดข้องดังกล่าว หากผู้ให้บริการไม่สามารถให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์และ/หรือช่องทางอื่นได้ในทันที จะติดต่อกลับภายใน 1 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากธนาคาร และหากผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ และ/หรือช่องทางอื่นได้ จะต้องเข้ามาให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ณ สถานที่ใช้งาน (Onsite Service) ให้แล้วเสร็จภายใน 4 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากธนาคาร
- 2.3 ต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบ ITSM อย่างละเอียดให้แก่ธนาคารในทันทีที่สามารถดำเนินการได้ และผู้ให้บริการตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน