แบบ บก.05

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย

การจ้างพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์

1. ชื่อโครงการ งานจ้างผู้ให้บริการปรับปรุงระบบ EXIM1 ให้รองรับการทำรหัสผ่านที่สามารถใช้งานได้เพียงครั้งเดียวต่อการเข้าสู่ระบบหนึ่งครั้ง (OTP)

2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 1,000,000.00 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน)

4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ 11 เมษายน 2567

เป็นเงิน 867,006.25 บาท (แปดแสนหกหมื่นเจ็ดพันหกบาทยี่สิบห้าสตางค์)

5. ค่า Hardware - บาท

6. ค่า Software 181,900.00 บาท

7. ค่าพัฒนาระบบ 670,106.25 บาท

8. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ 15,000.00 บาท

9. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน

9.1	นายประสิทธิ์	แซ่เบ้	ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิ์
9.2	นางสุดสวาท	ธเนศรุ่งโรจน์	ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรกิจธนาคาร
9.3	นายสุวรรณ	สาธุรัตน์	ผู้ช่วยผู้บริหารส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศบริการ 2 / ฝ่าย พส.

10. ที่มาของการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

10.1 หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

10.2 สืบราคาจาก บริษัท แอลเอฟฟินเทค จำกัด

แบบบัญชีราคากลาง

งานพัฒนาระบบ ประเภทโปรแกรมประยุกต์ (Application Software Development)

ชื่อโครงการ: งานจ้างผู้ให้บริการปรับปรุงระบบ EXIM1 ให้รองรับการทำรหัสผ่านที่สามารถใช้งานได้เพียงครั้งเดียวต่อการเข้าสู่ระบบหนึ่งครั้ง (OTP)

หน่วยงาน: ฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

หัวหน้าหน่วยงาน นายรักษ์ วรกิจโภคาทร

ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง นางสาวนารีมาลย์ เจียงประดิษฐ์

ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการกำหนดราคากลาง

ค่าใช้จ่ายโครงการรวมทั้งสิ้น 1,000,000.00 บาท

ราคากลางการพัฒนาระบบ **867,006.25** บาท

1. ค่าใช้จ่ายบุคลากรที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ลำดับ	ตำแหน่งบุคลากร	จำนวน (คน)	อัตรา	อัตรา (*2.475) (บาท)	ระยะเวลา (เดือน)	จำนวนเงิน (บาท)
1	Project Manager	1	36,100.00	89,347.50	1.1	98,282.25
2	System Analyst	1	36,100.00	89,347.50	2.5	223,368.75
3	Developer	1	36,100.00	89,347.50	1.4	125,086.50
4	Developer	1	36,100.00	89,347.50	1.4	125,086.50
5	Tester	1	36,100.00	89,347.50	1.1	98,282.25
จำนวนเงินรวม						670,106.25

2. ค่าใช้จ่ายครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ[2]

ลำดับ	คุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์	จำนวน (ชุด)	จำนวน (บาท)
	-		
จำนวนเงินรวม			

3. ค่าใช้จ่ายซอฟต์แวร์และเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ลำดับ	ชื่อ Software	จำนวน License	ราคาต่อหน่วย (บาท)	จำนวน (บาท)
1	ค่าบริการรับ-ส่งข้อความ (รายปี)		181,900.00	181,900.00
จำนวนเงินรวม				181,900.00

[1] ใช้หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ของกระทรวงการคลัง

ประสิทธิ์

4. ค่าที่ปรึกษาโครงการ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่ใช้ในการพัฒนาระบบ[3]

ลำดับ	ตำแหน่งบุคลากร	จำนวน (คน)	อัตรา[1] (บาท)	ระยะเวลา (เดือน)	จำนวน (บาท)
จำนวนเงินรวม					

5. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทุกเดือนที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ลำดับ	ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทุกเดือน	จำนวน (เดือน)	ราคาต่อเดือน (บาท)	จำนวน (บาท)
จำนวนเงินรวม				

6. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ลำดับ	รายละเอียดค่าใช้จ่าย	การคำนวณค่าใช้จ่าย	จำนวน (บาท)
1	ค่าใช้จ่ายด้านเอกสารรายงาน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ (เหมาจ่าย) อาทิเช่น (ค่าจ้างพิมพ์รายงาน Flash Drive กระดาษ ค่าติดต่อสื่อสาร ฯลฯ)		15,000.00
จำนวนเงินรวม			15,000.00

[1] ใช้หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ของกระทรวงการคลัง

[2] ใช้ "เกณฑ์ราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์" ที่กำหนดโดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

[3] ใช้หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ของกระทรวงการคลัง

ประสิทธิ์

7. **เอกสารประกอบการเสนอราคา**

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงนามในหนังสือรับรองและยืนยันประกอบการเสนอราคาและการให้คำมั่นในการป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง ตามแบบที่ธนาคารกำหนดในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 6) และปฏิบัติตามข้อกำหนดในเอกสาร TOR พร้อมเสนอเอกสารประกอบการเสนอราคาตามรายละเอียดในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 7)

8. **แบบหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา**

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องวางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา ตามแบบที่ธนาคารกำหนด (กรณีเป็นหนังสือค้ำประกัน) ในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 8)

9. **แบบสัญญา**

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องเข้าจัดทำสัญญาตามแบบสัญญาที่ธนาคารกำหนดในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 9) ทั้งนี้ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะปรับเปลี่ยนข้อความในสัญญาได้ตามความเหมาะสม

ประสิทธิ์

ผนวก 1

ความต้องการทางด้านธุรกิจ/ขอบเขตการดำเนินงาน

งานจ้างผู้ให้บริการปรับปรุงระบบ EXIM1 ให้รองรับการทำรหัสผ่านที่สามารถใช้งานได้เพียงครั้งเดียว ต่อการเข้าสู่ระบบหนึ่งครั้ง (OTP)

---

1. **ข้อกำหนดความต้องการทั่วไป**

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตามที่ธนาคารกำหนด ดังนี้

1.1. ต้องดำเนินการติดตั้งและทดสอบระบบส่ง SMS สำหรับรหัสผ่านแบบครั้งเดียว OTP (One Time Password) ตามรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะด้านเทคนิค (Technical Requirement) ตามข้อ 2 (ผนวก1)

1.2. ต้องดำเนินการให้การสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation Support) เป็นระยะเวลา 1 เดือน ภายหลังจากวันที่ Go-Live ระบบงาน

1.3. กรณีที่ระบบส่ง SMS สำหรับรหัสผ่านแบบครั้งเดียว OTP (One Time Password) ที่เสนอมีความจำเป็นต้องใช้งานร่วมกับระบบอื่นๆ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดให้มีโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสิทธิ์การใช้งาน (Software License) และจำนวนสิทธิ์ทั้งหมดที่ถูกต้องตามกฎหมาย (ถ้ามี) ให้ครบถ้วน รวมทั้งบริการ (Support) เป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ได้ดำเนินการสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation Support) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. **รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะด้านเทคนิค (Technical Requirement)**

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนด และต้องดำเนินการ ทดสอบและติดตั้งระบบตามรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิค (Technical Requirement) อย่างน้อยดังต่อไปนี้

2.1. การส่งข้อความสั้น (SMS) และรหัสผ่านแบบครั้งเดียว (OTP)

การส่งข้อความสั้น (SMS) และการส่งรหัสผ่านแบบครั้งเดียว (OTP) สามารถส่งได้ไม่เกิน 250,000 ข้อความ/ปี หากมีการใช้งานเกินกว่ากำหนด ธนาคารจะจ่ายตามจริง ตามอัตราที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญา ภายหลังที่ได้ทำการส่งมอบและได้รับการตรวจรับงานในแต่ละงวดเสร็จสมบูรณ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1.1. ค่าบริการนี้คิดเฉพาะข้อความที่ส่งถึงปลายทาง เท่านั้น หากส่งไม่ถึงผู้ใช้งาน จะคืนเครดิตข้อความให้

2.1.2. หากธนาคารใช้งานเกินจำนวนที่กำหนด ทางผู้รับจ้างสามารถคิดค่าบริการเพิ่มเติม ตามจำนวนข้อความที่เกินมา โดยจะคิดเครดิตข้อความละ 1 บาทต่อข้อความ

2.1.3. การส่งข้อความสั้น (SMS)

2.1.3.1. หากผู้ใช้งานส่งข้อความไม่สำเร็จ/ส่งไม่ถึงผู้ใช้งาน จะคืนเครดิตข้อความให้

2.1.3.2. รองรับข้อความสั้น (SMS) ทั้งภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ

2.1.3.3. รองรับจำนวนตัวอักษรต่อการส่งหนึ่งข้อความ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.3.3.1. ข้อความภาษาไทย 70 ตัวอักษร คิดเป็น 1 เครดิต เป็นอย่างน้อย

2.1.3.3.2. ข้อความภาษาอังกฤษ 160 ตัวอักษร คิดเป็น 1 เครดิต เป็นอย่างน้อย

2.1.3.3.3. ข้อความภาษาไทยและภาษาอังกฤษรวมกัน 70 ตัวอักษร เป็นอย่างน้อย

ประสิทธิ์

2.1.3.3.4. หากข้อความมากกว่าที่กำหนด ระบบจะคิดจำนวนเครดิตเพิ่มขึ้น เช่น ถ้าเกิน 70 ตัวอักษร ระหว่าง 71-134 ตัวอักษร ระบบจะคิดเป็น 2 เครดิต, ระหว่าง 135 - 201 ตัวอักษร คิดเป็น 3 เครดิต (3 ข้อความ) / หมายเลข เป็นต้น

2.1.3.4. สามารถบันทึกประวัติข้อมูล Log (Text File) โดยแบ่งตามผู้ส่ง (Sender name), จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ, จำนวนข้อความที่ส่งไม่สำเร็จ และจำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด เป็นช่วงวัน และช่วงเดือนได้ หรือตามที่ธนาคารกำหนด

2.1.4. รหัสผ่านแบบครั้งเดียว (OTP)

2.1.4.1. ระบบจะส่งรหัส OTP เพื่อยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้บริการไปยังผู้ใช้งาน

2.1.4.2. รองรับการกรอกรหัส OTP จำนวน 6 หลัก

2.1.4.3. สามารถขอรหัสได้มากกว่า 1 ครั้ง โดยสามารถกำหนดจำนวนสูงสุดของจำนวนการขอรหัสแต่ละครั้ง และระยะเวลาที่ระบบไม่อนุญาตให้ดำเนินการขอรหัสซ้ำ่วคราวได้

2.1.4.4. รหัส OTP สามารถใช้ได้เพียงครั้งเดียวเท่านั้น หากผู้ใช้บริการทำการยืนยันตัวตนในครั้งต่อไป ชุดรหัส OTP ครั้งต่อไปจะถูกเปลี่ยนชุดรหัส OTP ใหม่

2.1.4.5. จำกัดเวลาในการกรอกรหัสทุกครั้ง รหัสผ่านมีอายุการใช้งาน 15 นาที/รหัส โดยสามารถตั้งค่าได้ เมื่อครบเวลา ผู้ใช้บริการจะต้องขอรหัสใหม่

2.1.4.6. ระบบสามารถบันทึกประวัติข้อมูล Log (Text File) (Time stamp) ในการส่งรหัส OTP

2.1.4.6.1. หมายเลขโทรศัพท์ที่ได้รับ OTP

2.1.4.6.2. หมายเลข OTP ที่ส่งไป โดยสามารถเก็บในรูปแบบการเข้ารหัส หรือ hash หรือ plain text

2.1.4.6.3. วันและเวลาที่ได้รับ

2.1.4.6.4. สถานะของการส่ง (สำเร็จหรือไม่สำเร็จ)

2.1.4.6.5. ยอดเครดิตคงเหลือ

2.1.4.6.6. ชื่อผู้ส่ง (Sender name)

2.1.5. สามารถเก็บข้อมูล Log การส่งข้อมูล ให้กับระบบงานของธนาคาร

2.1.6. ~~สามารถระบุชื่อผู้ส่ง (Sender name) ได้ 3 ชื่อ ตามที่ได้แจ้งลงทะเบียนไว้ได้ 3 ชื่อ กับทาง กสทช.~~ โดยสามารถระบุชื่อตามที่กำหนดส่งผ่าน API ได้

2.2. การเชื่อมต่อ API

2.2.1. สามารถเชื่อมต่อระบบงานของธนาคาร ด้วยรูปแบบ Web service โดยใช้โครงสร้างข้อมูลมาตรฐานตามที่ธนาคารกำหนด

2.2.2. สามารถเชื่อมต่อระบบงานของธนาคาร เพื่อส่งข้อความ ผ่าน API และรายงานผลการส่งข้อความ (Delivery Report) ได้

2.2.3. สามารถเชื่อมโยงกับเครื่องแม่ข่ายระบบ SMS ผู้ให้บริการ SMS ของผู้ยื่นข้อเสนอ เพื่อใช้สำหรับส่งข้อความสั้น (SMS) และรับรายงานผลการส่งข้อความ (Delivery Report) ได้ ซึ่งทางผู้ให้บริการ SMS จะเป็นผู้จัดเตรียมเครื่องแม่ข่ายและช่องทางการเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ SMS

2.2.4. ผู้ให้บริการ SMS ของผู้ยื่นข้อเสนอ ต้องมี Web Service สำหรับตรวจสอบผลการส่งข้อความ (Delivery Report) ย้อนหลังได้

ประสิทธิ์

2.2.5. ผู้ให้บริการ SMS ต้องสามารถเชื่อมโยงด้วย Domain name ตามที่ธนาคารกำหนด

2.3. การเชื่อมโยงเครือข่าย และความปลอดภัย

2.3.1. ผู้ให้บริการ SMS จะต้องเชื่อมโยงระบบเครือข่ายด้วยช่องทาง Public Link (Internet) ตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด

2.3.2. ผู้ให้บริการ SMS ต้องเชื่อมต่อด้วย Protocol HTTPs โดยมี Transport Layer Security (TLS) 1.2 หรือ ใหม่กว่า

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนด อย่างน้อยดังต่อไปนี้

3.1. ด้านการติดตั้ง/ทดสอบ และการดำเนินการอื่นๆ ในระหว่างการติดตั้ง

3.1.1. ดำเนินการพัฒนา ทดสอบความถูกต้องของระบบ และติดตั้งระบบร่วมกับธนาคารในขั้นตอนการทำ SIT UAT Performance Test และแก้ไขระบบงานตามผลการทดสอบ Security Test

3.1.2. ต้องให้คำแนะนำในการประยุกต์ใช้ และดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็น เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.3. ต้องจัดให้มีการประชุมร่วมกันหรือรายงานความคืบหน้ากับคณะทำงานโครงการฯ ของธนาคารอย่างน้อย 2 สัปดาห์ต่อครั้ง พร้อมทั้งนำเสนอรายงานความก้าวหน้าของโครงการ (Project Status) เป็นประจำทุกสัปดาห์ให้ธนาคารทราบจนกว่างานจะแล้วเสร็จ

3.1.4. ต้องจัดให้มีบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินโครงการจนแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และต้องเป็นบุคคลที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้

3.1.5. ต้องติดตั้งและทดสอบความถูกต้องของระบบงาน รวมทั้งสนับสนุนในการนำระบบขึ้นใช้งาน (Go-Live)

3.2. ด้านเอกสาร

ต้องจัดทำเอกสารส่งมอบเป็นภาษาไทย รวมทั้งจัดทำข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Soft file) และบันทึกลงอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด ดังนี้

3.2.1. ต้องจัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน (Project Plan) ประกอบด้วยตารางการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละขั้นตอน งานที่ส่งมอบ ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงานให้ธนาคารก่อนเริ่มดำเนินการ

3.2.2. ต้องจัดทำเอกสารการวิเคราะห์และออกแบบระบบงาน และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่มีการเพิ่มเติมจากระบบงานหลัก) ดังนี้

3.2.2.1. ต้องจัดทำเอกสารความต้องการทางธุรกิจ (Business Requirement Document: BRD)

3.2.2.2. ต้องจัดทำเอกสารวิเคราะห์ความต้องการ (System Requirement Specification: SRS)

3.2.2.3. ต้องจัดทำเอกสารวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Design Specification: SDS)

3.2.3. ต้องจัดทำเอกสารการทดสอบระบบ ดังนี้

3.2.3.1. SIT Test (System integration Test) (Test Case / Test Script / Test Result / Defect Report)

ประสิทธิ์

3.2.3.2. UAT Test (User Acceptance Test) (Test Case / Test Script / Test Result / Defect Report)

3.2.4. ต้องจัดทำเอกสารคู่มือ Infrastructure ของระบบ ดังนี้

3.2.4.1. คู่มือการทำงานของระบบ (System Detail & Diagram)

3.2.4.2. คู่มือการติดตั้งระบบ (Installation & Configuration Manual)

3.2.4.3. คู่มือการใช้งานระบบสำหรับผู้ดูแลระบบ (Operation Manual Administrator, Operator)

3.2.5. ต้องจัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานระบบ ดังนี้

3.2.5.1. คู่มือการใช้งานระบบสำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin Manual)

3.2.6. ต้องจัดทำเอกสารประกอบการติดตั้ง

3.2.6.1. Deployment Readiness Check List

3.2.7. ต้องจัดทำเอกสาร Post Implementation Support ดังนี้

3.2.7.1. เอกสารการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)

3.2.7.2. เอกสารรายงานการสนับสนุนการขึ้นใช้งานระบบ (Post-Go-Live Support Document)

3.3. ด้าน Software

3.3.1. ต้องส่งมอบ Source Code ที่ดำเนินการปรับปรุง/พัฒนาในโครงการ (ถ้าเป็น Software Packet ให้ส่งมอบ Source Code ที่ดำเนินการ Customize) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่มีลิขสิทธิ์ต้องส่งมอบลิขสิทธิ์ให้กับธนาคารด้วย

3.4. ด้านการฝึกอบรม

ต้องจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานและการดูแลระบบ พร้อมทั้งจัดทำเอกสารการฝึกอบรม โดยการอบรมจะดำเนินการในห้องอบรมหรืออบรมผ่านช่องทางออนไลน์ที่ธนาคารกำหนดให้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมสำหรับผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 3 คน

4. **การให้บริการสนับสนุนระหว่างการรับประกันคุณภาพ (Support)**

4.1. ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก เพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษา ตอบข้อสักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ ในแบบ 24x7

4.2. กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องตอบรับปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางอีเมล (Email) หรือช่องทางอื่นๆ ภายใน 1 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร

4.3. กรณีที่ระบบเกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง และไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ และ/หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ให้บริการต้องให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปัญหา จะต้องดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องเพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ และทำการแก้ปัญหาร่วมกับธนาคาร โดยสามารถแบ่งลักษณะของปัญหาซึ่งให้เป็นไปตามดุลพินิจของธนาคาร ดังนี้

ประสิทธิ์

ระดับผลกระทบ (Severity)
ปัญหาเร่งด่วน (ธนาคารไม่สามารถใช้ระบบได้) ต้องแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
ปัญหาสำคัญ (ระบบทำงานผิดพลาดในเรื่องสำคัญ หรือใช้งานไม่ได้บางส่วน) ต้องแก้ไขภายใน 12 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
ปัญหาไม่เร่งด่วน (ระบบทำงานผิดพลาดแบบไม่มีสาระสำคัญ) ต้องแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร เช่น รายงาน, Inquiry เป็นต้น

4.4. ต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้องและ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบงาน ดังกล่าวอย่างละเอียดให้แก่ธนาคาร ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้แก้ไขปัญหา และ/หรือ เหตุชำรุดบกพร่องของระบบงานจนสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ และผู้ให้บริการตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน

4.5. ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการให้บริการสนับสนุนระหว่างการรับประกันคุณภาพ (Support) ตามที่ธนาคารร้องขอ โดยไม่มีการจำกัดจำนวนครั้งในการให้บริการ และหรือระยะเวลาในการให้บริการ

4.6. กรณีธนาคารตรวจพบช่องโหว่ของระบบ EXIM1 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นคู่สัญญาต้องดำเนินการแก้ไขปิดช่องโหว่โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการดังนี้

4.6.1. ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับสูง (Hight/Critical) ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง

4.6.2. ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับปานกลาง (Medium) ภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง

4.6.3. ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับต่ำ (Low) ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง

5. การรับประกันคุณภาพงาน (Warranty)

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดให้มีการรับประกันคุณภาพ พร้อมให้การสนับสนุนในระหว่างการรับประกันคุณภาพตามข้อ 4. (ผนวก 1) หลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation Support) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยกำหนดให้มีระยะเวลารับประกันคุณภาพ จนถึงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568

ประสิทธิ์