



ผนวก 1  
ขอบเขตการดำเนินงาน  
การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบหลักประกัน ECS

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้บริการบำรุงระบบหลักประกัน ECS ตามขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด โดยมีขอบเขตการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. เงื่อนไขการให้บริการสนับสนุนระหว่างใช้บริการ (Support)
  - 1.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์และ/หรือช่องทางอื่น เพื่อบริการให้คำปรึกษาตอบข้อซักถาม และให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับระบบหลักประกัน ECS ในวันและเวลาทำการตั้งแต่ 8.30 น. – 17.00 น. และจัดให้มีช่องทางอื่นที่สามารถติดต่อขอรับคำปรึกษานอกวันและเวลาทำการของธนาคารได้ตลอดเวลา
  - 1.2 กรณีที่โปรแกรมระบบหลักประกัน ECS เกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง และไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ และ/หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ให้บริการต้องเข้ามาให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ณ สถานที่ติดตั้ง (Onsite Service) และผู้ให้บริการตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้
    - 1.2.1 กรณีปัญหาเร่งด่วนที่ทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบได้: ต้องดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องให้แล้วเสร็จภายใน 4 ชั่วโมงนับจากได้รับแจ้งเหตุ
    - 1.2.2 กรณีระบบทำงานผิดพลาด ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่กระทบต่อการดำเนินงานของธนาคาร: ต้องดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องให้แล้วเสร็จ ภายใน 24 ชั่วโมงนับจากได้รับแจ้งเหตุ
    - 1.2.3 กรณีปัญหาอื่นๆ : ต้องดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องให้แล้วเสร็จ ภายใน 72 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งเหตุ
  - 1.3 ต้องนำส่งรายงานสรุปการบำรุงรักษาเพื่อแก้ปัญหา (CM: Corrective Maintenance) ให้แก่ธนาคารรวม 2 ครั้ง โดยนำส่งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีรอบระยะเวลาบริการ ดังต่อไปนี้
    - ครั้งที่ 1 หลังสิ้นสุดระยะเวลาการให้บริการ ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม – 14 กันยายน 2568
    - ครั้งที่ 2 หลังสิ้นสุดระยะเวลาการให้บริการ ระหว่างวันที่ 15 กันยายน 2568 – 14 มีนาคม 2569ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องส่งมอบรายงานดังกล่าวภายใน 30 วัน หลังสิ้นสุดระยะเวลาการให้บริการในรอบนั้นๆ และผู้ให้บริการตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการ ทั้งจำนวน
  - 1.4 ในกรณีที่ธนาคารเป็นผู้ตรวจพบช่องโหว่ (Vulnerability) ของระบบปฏิบัติการ (Operating System) ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อโปรแกรมระบบข้อมูลหลักประกัน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้การสนับสนุนในการวิเคราะห์ผลกระทบดังกล่าวต่อโปรแกรมระบบข้อมูลหลักประกันเท่านั้น โดยธนาคารจะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขหรือปิดช่องโหว่ด้วยตนเอง
  - 1.5 ในกรณีที่ธนาคารเป็นผู้ตรวจพบช่องโหว่ (Vulnerability) ซึ่งเกิดจากหรือส่งผลกระทบต่อโปรแกรมระบบข้อมูลหลักประกัน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ทำการวิเคราะห์ผลกระทบ พร้อมจัดทำและนำเสนอแผนงานในการแก้ไขช่องโหว่ดังกล่าว รวมถึงรายละเอียดค่าใช้จ่าย (ถ้ามี) ให้ธนาคารพิจารณาอนุมัติเป็นหนังสือก่อนเริ่มดำเนินการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะไม่ทำการตรวจสอบหรือสแกนเพื่อค้นหาช่องโหว่ด้วยตนเอง