



## ผนวก 1

### ขอบเขตการดำเนินงาน

#### การจ้างผู้ให้บริการเข้าใช้ระบบป้องกันการบุกรุก Firewall สำหรับสำนักงานใหญ่

---

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้บริการเข้าใช้ระบบป้องกันการบุกรุก Firewall สำหรับสำนักงานใหญ่ ตามขอบเขตงานที่ ธินาคารกำหนด ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบป้องกันการบุกรุก Firewall สำหรับสำนักงานใหญ่ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวกเพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
2. ในกรณีระบบป้องกันการบุกรุก Firewall สำหรับสำนักงานใหญ่ เกิดเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องและธินาคารเห็นว่าการให้ความช่วยเหลือ ตามข้อ 1. ไม่อาจแก้ปัญหาได้ ต้องจัดส่งพนักงานเข้ามายังสถานที่ติดตั้งเพื่อดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องแบบ Onsite Service (24x7) รวมทั้งต้องดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงให้แล้วเสร็จภายใน 4 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งเหตุจากธินาคาร
3. จัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบป้องกันการบุกรุก Firewall สำหรับสำนักงานใหญ่ ให้กับธินาคารในทันทีที่สามารถดำเนินการได้
4. จัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ของระบบป้องกันการบุกรุก Firewall สำหรับสำนักงานใหญ่ (Preventive Maintenance : PM) ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ปี พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็ครวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธินาคารเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งให้บริการ
5. ในกรณีที่ธินาคารมีความต้องการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงแก้ไขระบบป้องกันการบุกรุก Firewall สำหรับสำนักงานใหญ่ ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบป้องกันการบุกรุก Firewall สำหรับสำนักงานใหญ่ เข้ามาสนับสนุนช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการใช้บริการ 1 ปี โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน นับจากได้รับแจ้งจากธินาคาร
6. ในระหว่างสัญญาการใช้งาน หากพบว่าอุปกรณ์ระบบป้องกันการบุกรุก Firewall สำหรับสำนักงานใหญ่ สิ้นสุดการรับประกันคุณภาพหรือการสนับสนุนการให้บริการจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการจะต้องทำการเปลี่ยนอุปกรณ์ระบบป้องกันการบุกรุก Firewall สำหรับสำนักงานใหญ่ให้กับธินาคารใหม่ โดยอุปกรณ์ฯ ที่เปลี่ยนจะต้องมีคุณสมบัติไม่ด้อยกว่าเดิม