

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบ Sanction Screening
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 1,710,000.00 บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนหนึ่งหมื่นบาทถ้วน)
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ 30 กันยายน 2567
เป็นเงิน 1,701,300.00 บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนหนึ่งพันสามร้อยบาทถ้วน)
ราคา/หน่วย (ถ้ามี)
5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
สืบราคาจากท้องตลาดจากผู้ให้บริการ ดังนี้
บริษัท เมจิกซอฟท์แวร์ (ประเทศไทย) จำกัด
6. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน
 - 6.1 นายสัญญา แก่นไม้อ่อน ผู้บริหารส่วนกำกับการปฏิบัติงานด้านการฟอกเงิน / ฝ่าย กป.
 - 6.2 นางสาวจุฑาทิพย์ เจริญชาศรี ผู้บริหารส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศบริการ 1 / ฝ่าย พส.
 - 6.3 นายกิตติธเนศ วงศ์ประสิทธิ์ ผู้ช่วยผู้บริหารส่วนบริการและปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ / ฝ่าย ปส.



ผนวก 1
 ขอบเขตการดำเนินงาน
 การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบ Sanction Screening

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอบริการบำรุงรักษาระบบ Sanction Screening ครอบคลุมถึงส่วนที่ได้มีการปรับปรุงระบบงานตามขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด โดยมีขอบเขตการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะของพัสดุ และการให้รับประกันคุณภาพของระบบ
 - 1.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดให้ธนาคารได้รับสิทธิการใช้งานบริการ Bottomline's Cyber Fraud and Risk Management platform สำหรับ ระบบงาน Sanction Screening จำนวน 1 ระบบ ระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม 2567 ถึงวันที่ 14 ตุลาคม 2568
 - 1.2 ต้องจัดให้มีการรับประกันคุณภาพของระบบ ตามรายละเอียดดังนี้

Severity Definitions

Severity Level	Severity Definition
1 – Critical / System Down	เกิดข้อบกพร่องของระบบที่ไม่สามารถทำงานได้ ผู้ใช้ไม่สามารถทำหน้าที่ยกตามปกติได้อย่างสมเหตุสมผล
2 – Signification Impact	เกิดข้อบกพร่องการทำงานของฟังก์ชันที่สำคัญ หรือ ประสิทธิภาพของระบบงานทำให้ผู้ใช้งานจำนวนมากไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามปกติได้ ระบบงานสามารถทำได้ แต่มีข้อจำกัดในการทำงาน
3 – Normal / Minor impact	เกิดข้อบกพร่องการทำงานของฟังก์ชันทั่วไป หรือ ประสิทธิภาพของระบบงานทำให้ผู้ใช้งานบางส่วนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามปกติได้ ระบบงานสามารถทำงานได้ และมีผลกระทบเล็กน้อย
4 – Low / Informational	เกิดข้อบกพร่องการทำงานของฟังก์ชันทั่วไปที่ใช้งานบางครั้ง ไม่บ่อย หรือ ผู้ใช้งานสอบถามการทำงานว่าเป็นอย่างไร รวมทั้งสอบถามเกี่ยวกับการกำหนดค่าพารามิเตอร์ การกำหนด Configuration ของผลิตภัณฑ์ หรือ เอกสารต่างๆ ของผลิตภัณฑ์

Service Level

Severity Level	Response Time	Workaround / Recovery	Root Cause Fixed
1	2 ชั่วโมง	1 วัน	14 วัน
2	4 ชั่วโมง	3 วัน	28 วัน
3	10 ชั่วโมง (1 วันทำการ)	5 วัน	42 วัน
4	20 ชั่วโมง (2 วันทำการ)	10 วัน	56 วัน

หมายเหตุ : ไม่รวมระยะเวลาระหว่างเดินทาง

Service Channel

Severity Level	Service Channel			
	On site	Phone	Email	Remote
1	x	x	x	x
2		x	x	x
3			x	x
4			x	x

2. การให้บริการสนับสนุนของการใช้บริการตลอดระยะเวลาใช้บริการ (Support)

ผู้ยื่นข้อเสนอมจะต้องจัดให้มีบริการครอบคลุมถึงส่วนที่ได้มีการปรับปรุงระบบงาน โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 2.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวกเพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ในวันทำการของธนาคาร (วันจันทร์ถึงวันศุกร์ โดยมีช่วงระยะเวลาทำการ ตั้งแต่เวลา 8.00 – 18.00 น.)
- 2.2 กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องตอบรับปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทาง e-mail หรือช่องทางอื่นๆ ตามตาราง Service Level (Response Time) ในภาคผนวก 1 ข้อ 1 นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบจากธนาคาร
- 2.3 กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดส่งพนักงานเข้ามายังสถานที่ติดตั้งภายในวัน ตามตาราง Service Level (Workaround / Recovery และ Root Cause Fixed) ในภาคผนวก 1 ข้อ 1 เพื่อแก้ไขปัญหาให้ระบบสามารถใช้งานได้ชั่วคราว (Workaround / Recovery) และแก้ไขปัญหาให้ระบบสามารถใช้งานได้เป็นปกติ (Root Cause Fixed)
- 2.4 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบ ให้แก่ธนาคารภายใน 10 วัน นับถัดจากวันที่สามารถแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน
- 2.5 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ปี พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็คโดยต้องดำเนินการ ตามข้อ 3. (ผนวก 1)

3. รายละเอียดการให้บริการตรวจเช็คและบำรุงรักษาระบบงาน

- 3.1 รายละเอียดการให้บริการบำรุงรักษา (Preventive Maintenance)

ผู้ยื่นข้อเสนอ จะต้องให้บริการบำรุงรักษา ตามรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1. ตรวจสอบเช็คการทำงานของ Search Portal

- CPU Usage
- Memory usage
- System Log

3.1.2. ตรวจสอบเช็คการทำงานของ Investigation Center

- Java melody
- การทำงานของ SQL Statement
- System Log

3.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าทำการตรวจสอบเช็คการทำงานของ (BT-CFRM Health Check) ทุก 3 (สาม) เดือน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

3.2.1. ผู้ยื่นข้อเสนอแจ้งกำหนดการเข้าปฏิบัติงานการให้บริการบำรุงรักษา (Preventive Maintenance) โดยต้องแจ้งกำหนดวันเวลาแน่นอนก่อนเข้าบำรุงรักษาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 (หนึ่ง) วันทำการ และผ่านความเห็นชอบจากธนาคาร

3.2.2. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเข้าดำเนินการตรวจสอบและบำรุงรักษา (Preventive Maintenance) ตามรอบระยะเวลา ดังนี้

- | | |
|------------|--------------------|
| ครั้งที่ 1 | เดือนธันวาคม 2567 |
| ครั้งที่ 2 | เดือนมีนาคม 2568 |
| ครั้งที่ 3 | เดือนมิถุนายน 2568 |
| ครั้งที่ 4 | เดือนกันยายน 2568 |

3.2.3. ผู้ยื่นข้อเสนอจัดทำรายงานการให้บริการบำรุงรักษา (Preventive Maintenance) เพื่อส่งให้ผู้ว่าจ้าง ภายใน 10 (สิบ) วัน นับถัดจากเดือนที่เข้าบริการบำรุงรักษา

4. รายละเอียดการให้บริการแก้ไขข้อบกพร่อง (Corrective Maintenance)

กรณีระบบเกิดข้อบกพร่อง ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเข้าดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ว่าจ้างตามระเบียบข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามนิยามที่ระบุในข้อ 1.2 (ผนวก 1)

5 กรณีธนาคารตรวจพบช่องโหว่ของระบบ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้สัญญาต้องดำเนินการแก้ไขปิดช่องโหว่ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียดระยะเวลาในการดำเนินการดังนี้

- 5.1 ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับสูง (High/Critical) ภายใน 30 วัน นับจากที่ได้รับแจ้ง
- 5.2 ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับปานกลาง (Medium) ภายใน 60 วัน นับจากที่ได้รับแจ้ง
- 5.3 ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับต่ำ (Low) ภายใน 90 วัน นับจากที่ได้รับแจ้ง

เว้นแต่ ในกรณีที่ (1) ระบบงานอื่น ๆ ที่มีได้พัฒนาโดยผู้ยื่นข้อเสนอ แต่เชื่อมโยงกับระบบงาน ถูกหยุดการให้บริการ (EOL) หรือ (2) ระบบงานอื่น ๆ ที่มีได้พัฒนาโดยผู้ยื่นข้อเสนอ แต่เชื่อมโยงกับระบบงาน ไม่ได้รับสนับสนุนการทำงานอีกต่อไป (EOS) หรือ (3) มีสาเหตุจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ เช่น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรอรอบ

Patch จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถดำเนินการปิดช่องโหว่ของระบบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ข้างต้นได้ ซึ่งผู้ให้บริการจะดำเนินการส่งจดหมายชี้แจงโดยระบุถึงสาเหตุของปัญหา พร้อมแนวทางการแก้ไข และแผนงานและระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปิดช่องโหว่จากสาเหตุดังกล่าว ให้ธนาคารรับทราบและเห็นชอบภายในระยะเวลาดังกล่าวในแต่ละกรณีข้างต้น และจะรีบดำเนินการแก้ไขปิดช่องโหว่ตามระยะเวลาที่ธนาคารเห็นชอบต่อไป

6. ในระหว่างดำเนินการให้บริการ หากมีโปรแกรม (Software) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ มีการออก Patch หรือ Version ใหม่ ธนาคารมีสิทธิได้รับชุดโปรแกรมดังกล่าวโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยผู้ให้บริการต้องแจ้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลง, ผลกระทบที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ค่าใช้จ่ายในกรณีที่มีต้องม้งานบริการย้ายข้อมูล (Migration Service) ให้ธนาคารทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

