

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใ้ใช้งานก่อสร้าง

- ชื่อโครงการ การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)
- หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
- วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 3,530,000.00 บาท (สามล้านห้าแสนสามหมื่นบาทถ้วน)
- วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ **29 ก.พ. 2567**
เป็นเงิน 3,462,067.08 บาท (สามล้านสี่แสนหกหมื่นสองพันหกสิบบาทแปดสตางค์)
ราคา/หน่วย (ถ้ามี)
- แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
สืบราคาจากท้องตลาดจากผู้ให้บริการ ดังนี้
บริษัท เทคซอฟต์แวร์ โซลูชั่น จำกัด
- รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน
 - นางวิลาสินี ยงณิษฐ์ ผู้บริหารส่วนพัฒนากระบวนการทางธุรกิจ / ฝ่าย พน.
 - นางอุมาภรณ์ ทางสกุล ผู้บริหารส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศบริการ 2 / ฝ่าย พส.
 - นายฤชณพันธ์ วันแสน เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ-ส่วนบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและระบบเครือข่าย / ฝ่าย ปส.

ผนวก 1

ขอบเขตการดำเนินงาน

การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)
และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)

ผู้ยื่นข้อเสนอการจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบงาน LOS&CRM ต้องปฏิบัติตามขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด
ดังนี้

1. เงื่อนไขการให้บริการสนับสนุนระหว่างใช้บริการ (Support)

- 1.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์ เพื่อบริการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามและให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับบริการบำรุงรักษาระบบงาน LOS&CRM ในวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 7:30 น. – 20:00 น. รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้
- 1.2 กรณีที่ระบบงาน LOS&CRM เกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง และไม่สามารถแก้ไขปัญหามานทางโทรศัพท์ และ/หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องเข้ามาให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ณ สถานที่ติดตั้งใช้ระบบ จะต้องดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง เพื่อให้ระบบงาน LOS&CRM สามารถใช้งานได้ตามปกติ และทำการแก้ปัญหาพร้อมกับธนาคาร โดยใช้ระบบและอุปกรณ์ของธนาคารเท่านั้น โดยสามารถแบ่งลักษณะของปัญหา ซึ่งให้เป็นไปตามดุลพินิจของธนาคาร ดังนี้
 - 1.2.1 ปัญหาเร่งด่วน (ธนาคารไม่สามารถใช้ระบบงาน LOS&CRM ได้) ต้องแก้ไขให้เสร็จสิ้นเพื่อให้ระบบงาน LOS&CRM สามารถใช้งานได้เป็นปกติ ภายใน 4 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
 - 1.2.2 ปัญหาสำคัญ (ระบบงาน LOS&CRM ผิดพลาดเรื่องสำคัญ หรือใช้งานไม่ได้บางส่วน) ต้องแก้ไขให้เสร็จสิ้นเพื่อให้ระบบงาน LOS&CRM สามารถใช้งานได้เป็นปกติ ภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
 - 1.2.3 ปัญหาไม่เร่งด่วน (ระบบงาน LOS&CRM ทำงานผิดพลาดแบบไม่มีสาระสำคัญ) ต้องแก้ไขให้เสร็จสิ้นเพื่อให้ระบบงาน LOS&CRM สามารถใช้งานได้เป็นปกติ ภายใน 72 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
- 1.3 ต้องนำสำรอละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบงาน LOS&CRM อย่างละเอียด ให้แก่ธนาคาร ภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้แก้ไขปัญหา และ/หรือเหตุชำรุดบกพร่องของระบบงานจนสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ และผู้ให้บริการตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน
- 1.4 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบงาน LOS&CRM (Preventive Maintenance) ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียด และขั้นตอนการตรวจสอบ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ตามรายละเอียดที่ระบุในข้อ 2.2 ผนวก 2 โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งกำหนดวันเวลาแน่นอน ก่อนการเข้ามาบริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 วัน ดังนี้
 - ครั้งที่ 1 ภายในเดือนสิงหาคม 2567
 - ครั้งที่ 2 ภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2568