



ผนวก 1

ขอบเขตการดำเนินงาน

การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบบริหารบุคลากรแบบบูรณาการ (HR2020)

1. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนดโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์และ/หรือช่องทางอื่น เพื่อบริการให้คำปรึกษาตอบข้อซักถาม และให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับระบบบริหารบุคลากรแบบบูรณาการ (HR2020) ในวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่ 8.30 น. – 18.00 น. และจัดให้มีช่องทางอื่นที่สามารถติดต่อขอรับคำปรึกษานอกวันและเวลาทำการของธนาคารได้ตลอดเวลา
- 1.2 กรณีที่ระบบบริหารบุคลากรแบบบูรณาการ (HR2020) เกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง และไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ และ/หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องเข้ามาให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ณ สถานที่ติดตั้ง (Onsite Service) หรือ ผ่านโปรแกรมรีโมท (Remote Access) ที่ธนาคารกำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับผลกระทบ (Severity)
<b>ปัญหาเร่งด่วน (ธนาคารไม่สามารถใช้ระบบได้)</b> กรณีระบบบริหารบุคลากรแบบบูรณาการ (HR2020) มีปัญหาในส่วนที่เป็นหน้าที่หลัก หรือมีผลกระทบต่อการใช้งานของพนักงานและผู้บริหาร (High) เช่น การ Login เข้าใช้งานระบบ เป็นต้น : ต้องแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
<b>ปัญหาสำคัญ (ระบบทำงานผิดพลาดในเรื่องสำคัญ หรือใช้งานไม่ได้บางส่วน)</b> กรณีระบบบริหารบุคลากรแบบบูรณาการ (HR2020) มีปัญหาในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก (Medium) เช่น การแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลของพนักงานและผู้บริหาร เป็นต้น : ต้องแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
<b>ปัญหาไม่เร่งด่วน (ระบบทำงานผิดพลาดแบบไม่มีสาระสำคัญ)</b> กรณีระบบบริหารบุคลากรแบบบูรณาการ (HR2020) มีปัญหาในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก และไม่มีผลกระทบต่อการทำงานแต่ยังสามารถใช้งานได้ (Low) เช่น รายงาน หรือ การ Query ข้อมูล เป็นต้น : ต้องแก้ไขภายใน 72 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร

ทั้งนี้ การพิจารณาว่าความบกพร่องดังกล่าวเป็นกรณีใด ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้ว่าจ้าง

- 1.3 ต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบบริหารบุคลากรแบบบูรณาการ (HR2020) อย่างละเอียดให้แก่ธนาคารภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้ดำเนินการขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบแล้วเสร็จ และรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น จากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน

- 1.4 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบริหารบุคลากรแบบบูรณาการ (HR2020) ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ปี พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็ค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร (ถ้ามี) เป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งที่ให้บริการ และนำส่งรายงานบำรุงรักษา ระบบงานฯ ให้กับธนาคารภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป โดยก่อนเข้ามาตรวจสอบบำรุงรักษาต้องจัดทำหนังสือแจ้งให้ธนาคารทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการ
- ครั้งที่ 1 ภายในเดือนสิงหาคม 2567      ครั้งที่ 2 ภายในเดือนพฤศจิกายน 2567  
ครั้งที่ 3 ภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2568      ครั้งที่ 4 ภายในเดือนพฤษภาคม 2568
- 1.5 กรณีธนาคารตรวจพบช่องโหว่ของระบบบริหารบุคลากรแบบบูรณาการ (HR2020) ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นคู่สัญญาต้องดำเนินแก้ไขปิดช่องโหว่โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการดังนี้
- 1.5.1 ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับสูง (High/Critical) ภายใน 30 วัน นับจากที่ได้รับแจ้ง
- 1.5.2 ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับปานกลาง (Medium) ภายใน 60 วัน นับจากที่ได้รับแจ้ง
- 1.5.3 ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับต่ำ (Low) ภายใน 90 วัน นับจากที่ได้รับแจ้ง
- 1.6 ขอบเขตของการสนับสนุน และการแก้ปัญหา จะเป็นตามเวอร์ชันปัจจุบัน ของธนาคารเท่านั้น จะไม่รวมถึงปัญหาจาก เจ้าของผลิตภัณฑ์ ที่ออกเป็น patching มา รวมถึงการ patching เพื่อปิดช่องโหว่ ด้าน security ที่มาจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ด้วย