



## ผนวก 1

### เงื่อนไขการให้บริการ

#### การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษา Firewall สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Firewall Server Farm)

##### 1. เงื่อนไขการให้บริการ

- 1.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์และช่องทางอื่น เพื่อบริการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม และให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์ Firewall ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง
- 1.2 กรณีที่อุปกรณ์ Firewall และ/หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ Firewall เกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถใช้งานอุปกรณ์ได้ และธนาคารได้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงเหตุขัดข้องดังกล่าวแล้ว หากผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ และ/หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ให้บริการต้องเข้ามาให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ณ สถานที่ติดตั้ง (Onsite Service) ให้แล้วเสร็จภายใน 4 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากธนาคาร
- 1.3 หากอุปกรณ์ Firewall และ/หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ Firewall เกิดความชำรุดบกพร่องและจำเป็นต้องแก้ไขความชำรุดบกพร่องภายนอกสถานที่ติดตั้ง หรือจำเป็นต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ ผู้ให้บริการต้องจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณลักษณะเทียบเท่าหรือดีกว่า อุปกรณ์ที่ชำรุดบกพร่องให้ธนาคารใช้งานในระหว่างการดำเนินการแก้ไขความชำรุดบกพร่องหรือใช้แทนอุปกรณ์ที่ชำรุดบกพร่อง แล้วแต่กรณี ภายในกำหนดเวลาการแก้ไขซ่อมแซมอุปกรณ์โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ
- 1.4 ต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์ Firewall อย่างละเอียดให้แก่ธนาคารในทันทีที่สามารถดำเนินการได้ และผู้ให้บริการตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน
- 1.5 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจเช็คและบำรุงรักษาอุปกรณ์ Firewall (Preventive Maintenance) ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ปี พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็ค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งที่ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งกำหนดวันเวลาที่แน่นอนก่อนการเข้ามาให้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 วันทำการ ดังนี้
  - ครั้งที่ 1 ภายในเดือนมกราคม 2564
  - ครั้งที่ 2 ภายในเดือนเมษายน 2564
  - ครั้งที่ 3 ภายในเดือนกรกฎาคม 2564
  - ครั้งที่ 4 ภายในเดือนตุลาคม 2564