

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีไปงานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบ TERAK, CFOE และ EXIM1
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 665,000.00 บาท (หกแสนหกหมื่นห้าพันบาทถ้วน)
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ 07 กุมภาพันธ์ 2568
เป็นเงิน 665,000.00 บาท (หกแสนหกหมื่นห้าพันบาทถ้วน)
ราคา/หน่วย (ถ้ามี)
5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
สืบราคาจากห้องตลาดจากผู้ให้บริการ ดังนี้
บริษัท แอลเอฟฟินเทค จำกัด
6. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน
 - 6.1 นางสาวสุดสวาท ธเนศรุ่งโรจน์ ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่าย / ฝ่าย ธธ.
 - 6.2 นางสาวศศิธร มาเมือง ผู้บริหารส่วนพัฒนาหลักสูตรความรู้เฉพาะทาง / ฝ่าย ศค.
 - 6.3 นายสุวรรณ สาธุรัตน์ ผู้ช่วยผู้บริหารส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศบริการ 2 / ฝ่าย พส.



ผนวก 1
ขอบเขตการดำเนินงาน
การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบ TERAK, CFOE และ EXIM1

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอบริการบำรุงรักษาระบบ TERAK, CFOE และ EXIM1 ตามขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด โดยมีขอบเขตการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการบำรุงรักษาระบบ TERAK, CFOE และ EXIM1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงาน ดังนี้
 - 1.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบงานพร้อมเบอร์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก เพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ ตั้งแต่เวลา 9:00 น. – 17:00 น. สำหรับระบบ TERAK และ CFOE
 - 1.2 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก เพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ ในแบบ 24x7 สำหรับระบบ EXIM1
2. กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องตอบรับปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางอีเมล (Email) หรือช่องทางอื่นๆ ภายใน 1 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
3. กรณีระบบมีปัญหา และผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกได้ดำเนินการตามข้อ 1.1 หรือ 1.2 แล้ว ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ณ สถานที่ติดตั้ง (Onsite Service) หรือ ผ่านโปรแกรมรีโมท (Remote Access) ที่ธนาคารกำหนด ไว้ ดังนี้

ระดับผลกระทบ (Severity) สำหรับระบบ TERAK และ EXIM1	ระยะเวลาการแก้ไขปัญหา เสร็จสิ้นนับจากที่ได้รับแจ้ง
ปัญหาเร่งด่วน (ไม่สามารถใช้ระบบได้) กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานระบบได้ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ระบบล่มไม่สามารถ Login เข้าใช้งานได้ - ฐานข้อมูลมีปัญหา เป็นต้น 	4 ชั่วโมง
ปัญหาสำคัญ (ระบบทำงานผิดพลาดในเรื่องสำคัญ หรือใช้งานไม่ได้บางส่วน) กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานระบบงานหลักได้ตามปกติ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้งานสามารถ login เข้าระบบได้ แต่ไม่สามารถใช้งานระบบงานหลักจนจบกระบวนการทำงานได้ เป็นต้น 	12 ชั่วโมง
ปัญหาไม่เร่งด่วน (ระบบทำงานผิดพลาดแบบไม่มีสาระสำคัญ) กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะกระทบกับการทำงานของผู้ใช้งาน แต่ไม่ทำให้การทำงานหลักเกิดปัญหา ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ระบบทำงานช้าผิดปกติ แต่ยังสามารถใช้งานระบบได้ - ระบบมีการแสดงผลผิดพลาดในบางหน้าจอหรือในรายงานบางตัว เป็นต้น 	24 ชั่วโมง

ระดับผลกระทบ (Severity) สำหรับระบบ CFOE	ระยะเวลาการแก้ไขปัญหา เสร็จสิ้นนับจากที่ได้รับแจ้ง
ปัญหาเร่งด่วน (ไม่สามารถใช้ระบบได้) กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานระบบได้ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ระบบล่มไม่สามารถ Login เข้าใช้งานได้ - ฐานข้อมูลมีปัญหา เป็นต้น 	4 ชั่วโมง
ปัญหาสำคัญ (ระบบทำงานผิดพลาดในเรื่องสำคัญ หรือใช้งานไม่ได้ บางส่วน) กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานระบบงานหลักได้ ตามปกติ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้งานสามารถ login เข้าระบบได้ แต่ไม่สามารถใช้งานระบบงาน หลักจนจบกระบวนการทำงานได้ เป็นต้น 	24 ชั่วโมง
ปัญหาไม่เร่งด่วน (ระบบทำงานผิดพลาดแบบไม่มีสาระสำคัญ) กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะกระทบกับการทำงานของผู้ใช้งาน แต่ไม่ทำให้ การทำงานหลักเกิดปัญหา ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ระบบทำงานช้าผิดปกติ แต่ยังสามารถใช้งานระบบได้ - ระบบมีการแสดงผลผิดพลาดในบางหน้าจอหรือในรายงานบางตัว เป็นต้น 	72 ชั่วโมง

ทั้งนี้ การพิจารณาว่าความบกพร่องดังกล่าวเป็นกรณีใด ให้อยู่ในดุลยพินิจของธนาคาร

- ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุด
บกพร่องของระบบ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่ธนาคารภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบแล้วเสร็จ และรับผิดชอบ
ชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน
- ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงาน (Preventive Maintenance) ณ สถานที่
ติดตั้ง (Onsite Service) หรือ ผ่านโปรแกรมรีโมท (Remote Access) ที่ธนาคารกำหนด อย่างน้อย ปีละ
2 ครั้ง (ในแต่ละระบบ) พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็ค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็น
ประโยชน์ต่อธนาคาร (ถ้ามี) เป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งที่ใช้บริการ และนำส่งรายงานบำรุงรักษา
ระบบงานฯ ให้แก่ธนาคาร ตามข้อ 3 หมวด 2 โดยก่อนเข้ามาตรวจสอบบำรุงรักษาต้องจัดทำหนังสือแจ้ง
ให้ธนาคารทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วันทำการ

ครั้งที่ 1 ภายในเดือนกรกฎาคม 2568 ครั้งที่ 2 ภายในเดือนมกราคม 2569

- กรณีธนาคารตรวจพบช่องโหว่ของระบบ TERAk และ EXIM1 หรือ ช่องโหว่ของระบบปฏิบัติการที่ส่งผล
กระทบต่อระบบ TERAk และ EXIM1 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นคู่สัญญาต้องดำเนินการ
แก้ไขปิดช่องโหว่ให้แล้วเสร็จ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม รายละเอียดในการดำเนินการดังนี้

ระดับช่องโหว่	ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นนับ ถัดจากที่ได้รับแจ้ง
ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับสูง (High/Critical)	30 วัน
ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับปานกลาง (Medium)	60 วัน

ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับต่ำ (Low)	90 วัน
---------------------------------------	--------

7. กรณีธนาคารตรวจพบช่องโหว่ของระบบ CFOE หรือ ช่องโหว่ของระบบปฏิบัติการที่ส่งผลกระทบต่อระบบ CFOE ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นคู่สัญญาต้องดำเนินการแก้ไขปิดช่องโหว่ให้แล้วเสร็จ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม รายละเอียดในการดำเนินการดังนี้

ระดับช่องโหว่	ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นนับ ถัดจากที่ได้รับแจ้ง
ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับสูง (High/Critical)	90 วัน
ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับปานกลาง (Medium)	180 วัน
ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับต่ำ (Low)	270 วัน