



## ผนวก 1

### ขอบเขตการดำเนินงาน

#### การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาโปรแกรมระบบบริหารเงิน (Kastle - Treasury)

#### 1. ขอบเขตการดำเนินงาน

- 1.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถรับแจ้งเหตุขัดข้องและให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้งานระบบงาน ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ระหว่างเวลา 7.30 น. - 17.30 น. และจัดให้มีช่องทางอื่นที่สามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาจากผู้ให้บริการนอกวันและเวลาทำการของ ธนาคารได้ตลอดเวลา โดยให้บริการครอบคลุมถึงส่วนของโปรแกรมระบบงานที่ผู้ยื่นข้อเสนอได้มีการ ปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติม (Customization) ให้กับธนาคารทั้งหมด
- 1.2 ในกรณีที่ระบบงานเกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องจนไม่สามารถใช้งานได้ปกติ และผู้ยื่นข้อเสนอ ที่ได้รับคัดเลือกไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์และ/หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ ได้รับคัดเลือกจะต้องจัดส่งพนักงานเข้ามายังสถานที่ติดตั้ง (Onsite Service) เพื่อแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่องดังนี้
  - 1.2.1 กรณีปัญหาเร่งด่วนที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ : ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกต้อง ดำเนินการแก้ไข ซ่อมแซมให้แล้วเสร็จและใช้งานได้เป็นปกติภายใน 4 ชั่วโมงนับจากได้รับ แจ้งจากธนาคาร
  - 1.2.2 กรณีปัญหาสำคัญ โดยระบบงานเกิดความผิดพลาดในเรื่องสำคัญ : ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือก ต้องดำเนินการแก้ไข ซ่อมแซมให้แล้วเสร็จและใช้งานได้เป็นปกติภายใน 24 ชั่วโมงนับจาก ได้รับแจ้งจากธนาคาร
  - 1.2.3 กรณีปัญหาไม่เร่งด่วน : ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกต้องดำเนินการแก้ไข ซ่อมแซมให้แล้วเสร็จ และใช้งานได้เป็นปกติภายใน 72 ชั่วโมงนับจากได้รับแจ้งจากธนาคาร
- 1.3 ต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบงาน อย่างละเอียดให้แก่ธนาคารภายใน 30 วันนับจากวันที่แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ และผู้ให้บริการตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน รวม 2 ครั้ง ดังต่อไปนี้
  - ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 20 กรกฎาคม 2567 - 19 กุมภาพันธ์ 2568
  - ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2568 - 19 เมษายน 2568