

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
ในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ การจัดจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาโปรแกรมระบบ e-service

2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 530,000.- บาท (ห้าแสนสามหมื่นบาทถ้วน)

4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) 12 พ.ค. 2563
เป็นเงิน 524,300.- บาท (ห้าแสนสองหมื่นสี่พันสามร้อยบาทถ้วน) ราคา/หน่วย (ถ้ามี) - บาท

5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
บริษัท ฟุจิ ซีร็อกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

6. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน
 - 6.1 นายอภิญญ ศุภเศวตสรรค์ ผู้ช่วยผู้บริหารส่วนบริการและปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ *อน*
ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 6.2 นางวันเพ็ญ เพชรคอน ผู้จัดการส่วน ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ 4
 - 6.3 นายศิวาพัชญ จารุวัฒน์สุรกุล เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ ส่วนบริการและปฏิบัติการ *ศิวาพัชญ*
ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผนวก 1

เงื่อนไขการให้บริการ

การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาโปรแกรมระบบ e-service

1. เงื่อนไขการให้บริการ

- 1.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบ e-service พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวกเพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ ในวันทำการของธนาคาร (วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 17.30 น.) ตลอดระยะเวลา 1 ปี
- 1.2 กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ให้บริการต้องตอบรับปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทาง Email หรืออื่นๆ ภายใน 2 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบ e-service จากธนาคาร และให้จัดส่งพนักงานเข้ามาแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้อง ณ สถานที่ติดตั้งใช้งานระบบ โดยสามารถแบ่งลักษณะของปัญหา ซึ่งให้เป็นไปตามดุลพินิจของธนาคาร ดังนี้

ระดับผลกระทบ (Severity)	(ก)ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาชั่วคราวนับจากที่ได้รับแจ้ง (Workaround)	(ข)ระยะเวลาการแก้ไข ปัญหาเสร็จสิ้นนับจากที่ได้รับแจ้ง (Permanent Fix)
Critical : ระบบมีปัญหาในส่วนที่เป็นหน้าที่หลัก หรือมีผลกระทบอย่างสูง เช่น การ Login เข้าใช้งานระบบ e-Services Phase 2, การนำส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ลูกค้า,การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น	4 ชม.	24 ชม.
Urgent :ระบบมีปัญหาในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก เช่น การลงทะเบียนลูกค้า, การแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้า เป็นต้น	24 ชม.	48 ชม.
Error : ระบบมีปัญหาในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก และไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจ แต่ยังสามารถใช้งานได้ เช่น รายงาน และ Inquiry เป็นต้น	48 ชม.	168 ชม.

ทั้งนี้ กรณีเกิดข้อผิดพลาดจากระบบอื่นที่มีการเชื่อมโยงกันจะไม่รวมอยู่ตามตารางที่ระบุข้างต้น โดยระยะเวลาการแก้ไขจะขึ้นอยู่กับทางธนาคารและผู้ให้บริการจะพิจารณากำหนดร่วมกัน และให้ถือความเห็นของธนาคารเป็นที่สุด

- 1.3. ผู้ให้บริการจะต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบ ให้แก่ธนาคารในทันทีที่สามารถดำเนินการได้ และผู้ให้บริการตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน

- 1.4. ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบฯ 2 ครั้ง พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจสอบ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งกำหนดวันเวลาที่แน่นอนก่อนการเข้ามาให้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วันทำการ ดังนี้
- ครั้งที่ 1 ภายในเดือนพฤศจิกายน 2563
 - ครั้งที่ 2 ภายในเดือนพฤษภาคม 2564
- 1.5. ในระหว่างดำเนินการให้บริการ หากมีโปรแกรม (Software) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ มีการออก Patch หรือ Version ใหม่ ผู้ให้บริการต้องแจ้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่เกี่ยวข้องให้ธนาคารทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลการตัดสินใจ และผู้ให้บริการต้องดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งนี้ หากวิเคราะห์แล้วพบว่าในการ Upgrade นั้นทำให้เกิดผลกระทบกับระบบเป็นอย่างมากที่จำเป็นต้องทำการติดตั้งระบบใหม่, ต้องตั้งค่าระบบใหม่, ต้องทำการย้ายข้อมูลเดิมไปยังที่อยู่ใหม่ หรือต้องทำการเขียนโปรแกรมขึ้นใหม่ ผู้ให้บริการต้องเสนอค่าบริการเพิ่มเติมเพื่อให้ธนาคารพิจารณา โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในส่วนขอโปรแกรมที่ธนาคารได้ต่ออายุการบำรุงรักษารายปีอยู่แล้ว
- 1.6 การบริการและการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้ ไม่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ แต่ผู้ให้บริการยินดีให้คำปรึกษาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขอย่างเต็มความสามารถ (Best effort)
- 1.6.1 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัญหาของ Virus บนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของธนาคารที่ส่งผลให้ซอฟต์แวร์ทำงานผิดพลาด
 - 1.6.2 การเปลี่ยนแปลง Operating System อันเกิดจากวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่เพิ่มขึ้น การลงโปรแกรมอื่นๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลให้ซอฟต์แวร์ทำงานผิดพลาด
 - 1.6.3 การกู้คืนข้อมูลในซอฟต์แวร์ตามสัญญาหรือข้อมูลอื่นใดที่อยู่ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ติดตั้งซอฟต์แวร์ตามสัญญา หรือการกู้คืน Operating System ที่เกิดจากการติด Virus
 - 1.6.4 การแก้ไขข้อผิดพลาดความเสียหายของข้อมูลในซอฟต์แวร์ตามสัญญาหรือข้อมูลอื่นใดที่อยู่ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ติดตั้งซอฟต์แวร์ตามสัญญา ที่เกิดจากการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ไม่ถูกต้องอันเนื่องมาจากความตั้งใจหรือประมาทเลินเล่อ หรืออุบัติเหตุ หรือเหตุสุดวิสัย หรืออันเนื่องมาจากกระแสไฟฟ้าตก
 - 1.6.5 การแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการที่ทางธนาคารได้มีการติดตั้งโปรแกรมอื่นในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ได้มีการติดตั้งซอฟต์แวร์ แล้วทำให้ซอฟต์แวร์ทำงานได้อย่างไม่สมบูรณ์
 - 1.6.6 การอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์เพิ่มเติมภายหลังที่ทางผู้ให้บริการได้อบรมไปแล้ว
 - 1.6.7 การบริการติดตั้งระบบใหม่ และการ backup ระบบ ซึ่งในกรณีที่ทางธนาคารประสงค์ให้ผู้ให้บริการอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์เพิ่มเติม หลังจากที่ได้รับการอบรมไปแล้ว, การให้บริการติดตั้ง, การย้ายระบบใหม่, การ back up ระบบ หรือการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าของระบบ เช่น IP Address, Domain และอื่นๆ ผู้ให้บริการจะพิจารณาค่าบริการเพิ่มเติม โดยจะแจ้งให้ทางธนาคารทราบในการตัดสินใจรับบริการเป็นรายครั้งๆ ตามที่จะตกลงกันภายหลัง