

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)

2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 4,800,000.00 บาท

4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ 23 มี.ค. 2569
เป็นเงิน 4,800,000.00 บาท (สี่ล้านแปดแสนบาทถ้วน)
ราคา/หน่วย (ถ้ามี)

5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
สืบราคาจากท้องตลาดจากผู้ให้บริการ ดังนี้
บจก.เทคซอฟต์ โฮลดิ้ง

6. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน

6.1	นายยุทธพงศ์	มีแก้ว	ผู้บริหารฝ่ายพัฒนาความยั่งยืน	
6.2	นายมานิต	พรประสิทธิ์	ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	
6.3	นางสาวศรัญญา	แวงวรรณ	ผู้บริหารส่วนจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่าย จธ.	

ผนวก 1

ขอบเขตการดำเนินงาน

การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)

1. ขอบเขตการดำเนินงาน

- 1.1 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์ เพื่อบริการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามและให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับบริการบำรุงรักษาระบบงาน LOS&CRM ในวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 7:30 น. – 20:00 น. รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้
- 1.2 กรณีที่ระบบงาน LOS&CRM เกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง และไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์และ/หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องเข้ามาให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ณ สถานที่ติดตั้ง ใช้ระบบ จะต้องดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง เพื่อให้ระบบงาน LOS&CRM สามารถใช้งานได้ตามปกติ และทำการแก้ไขปัญหาพร้อมกับธนาคาร ตามระยะเวลาการแก้ไขปัญหาชั่วคราว นับถัดจากระยะเวลาที่ได้รับแจ้ง โดยใช้ระบบและอุปกรณ์ของธนาคารเท่านั้น โดยสามารถแบ่งลักษณะของปัญหา ซึ่งให้เป็นไปตามดุลพินิจของธนาคาร ดังนี้

ระดับผลกระทบ (Severity)	1. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาชั่วคราว นับจากที่ได้รับแจ้ง (Workaround)	2. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น นับจากที่ได้รับแจ้ง (Permanent Fix)
Critical: ระบบมีปัญหาในส่วนที่เป็นหน้าที่หลัก หรือมีผลกระทบอย่างสูง เช่น Log in เข้าระบบไม่ได้ เป็นต้น	4 ชม.	24 ชม.
Urgent: ระบบมีปัญหาในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก เช่น บันทึกข้อมูลจัดทำเอกสารขออนุมัติ เป็นต้น	24 ชม.	72 ชม.
Error: ระบบมีปัญหาในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก และไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจ แต่ยังสามารถใช้งานได้ เช่น รายงาน, สอบถาม เป็นต้น	72 ชม.	120 ชม.

ทั้งนี้ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น (Permanent Fix) นับตั้งแต่วันที่ธนาคารหรือผู้แทนของธนาคารแจ้งปัญหาไปยังผู้ให้บริการ จนถึงระยะเวลาที่ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งผ่านการทดสอบและได้รับการยืนยันผลการแก้ไขในระบบทดสอบ (User Acceptance Test : UAT) จากธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

- 1.3 ต้องนำเสนอรายงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง ดังต่อไปนี้
- 1.3.1 รายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบงาน LOS&CRM อย่างละเอียด ให้แก่ธนาคาร ภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้แก้ไขปัญหา และ/หรือเหตุชำรุดบกพร่องของระบบงานจนสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ และผู้ยื่นข้อเสนอตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน
- 1.3.2 รายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหา (CM: Corrective Maintenance Report) ให้แก่ธนาคาร โดยมีรอบระยะเวลาบริการ ดังต่อไปนี้
- ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 16 เมษายน 2569 – 15 กรกฎาคม 2569
 - ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 16 กรกฎาคม 2569 – 15 ตุลาคม 2569
 - ครั้งที่ 3 ระหว่างวันที่ 16 ตุลาคม 2569 – 15 มกราคม 2570
 - ครั้งที่ 4 ระหว่างวันที่ 16 มกราคม 2570 – 15 เมษายน 2570

- โดยส่งมอบรายงานดังกล่าวภายในวันสุดท้ายของแต่ละรอบระยะเวลาการให้บริการดังกล่าว
- 1.4 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบงาน LOS&CRM ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียด และขั้นตอนการตรวจสอบ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร ทุกครั้งที่ให้บริการ โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องแจ้งกำหนดวันเวลาแน่นอน ก่อนการเข้ามาบริการล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 1 วัน ดังนี้
- ครั้งที่ 1 ภายในเดือนกันยายน 2569
 - ครั้งที่ 2 ภายในเดือนมีนาคม 2570

โดยส่งมอบรายงานดังกล่าวภายในวันสุดท้ายของเดือน ถัดจากเดือนที่เข้าให้บริการบำรุงรักษา

- 1.5 กรณีธนาคารตรวจพบช่องโหว่ (Vulnerability) ของโปรแกรมระบบ LOS&CRM หรือระบบปฏิบัติการ (Operating System) ที่ส่งผลกระทบต่อระบบ LOS&CRM ผู้ยื่นข้อเสนอมีหน้าที่ทำการวิเคราะห์ผลกระทบ พร้อมจัดทำและนำเสนอแผนงานในการแก้ไขปิดช่องโหว่ ที่ส่งผลกระทบดังกล่าวต่อโปรแกรมระบบ LOS&CRM เท่านั้น โดยธนาคารและผู้ยื่นข้อเสนอจะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขหรือปิดช่องโหว่ร่วมกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะประเมินรายละเอียดค่าใช้จ่าย (ถ้ามี) ให้ธนาคารพิจารณาอนุมัติเป็นหนังสือก่อนเริ่มดำเนินการ ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะไม่ทำการตรวจสอบหรือสแกนเพื่อค้นหาช่องโหว่ด้วยตนเอง

ความรุนแรงของช่องโหว่	ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น นับถัดจากที่ได้รับแจ้ง
ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับสูง (Critical/High)	90 วัน
ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับปานกลาง (Medium)	180 วัน
ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับต่ำ (Low)	270 วัน

ในกรณีที่การแก้ไขช่องโหว่นั้นมีความซับซ้อนและส่งผลให้ต้องเปลี่ยนโครงสร้างของระบบปฏิบัติการ (เช่น จาก Window เป็น Linux) หรือกรณีที่เกิดจากข้อจำกัดด้านลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์จากผู้ให้บริการภายนอก ที่ผู้ยื่นข้อเสนอ ไม่สามารถควบคุมได้ (เช่น ข้อจำกัดของ License Microsoft Dynamic 365, Bonita) ผู้ยื่นข้อเสนอจะทำการประเมินผลกระทบและความเป็นไปได้ในการแก้ไขร่วมกับธนาคาร หากการดำเนินการ มีความเป็นไปได้ จะมีการจัดทำข้อเสนอโครงการเพื่อระบุขอบเขตงานและประมาณการค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เพื่อให้ธนาคารพิจารณาอนุมัติเป็นรายกรณีไป ก่อนที่จะเริ่มดำเนินการ