

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย  
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย  
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

- ชื่อโครงการ การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษา EXIM Transactional Banking Portal (EXIM TBP)
- หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 1,700,000.00 บาท
- วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ ..... - 5 มี.ค. 2569  
เป็นเงิน 1,700,000.00 บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนบาทถ้วน)  
ราคา/หน่วย (ถ้ามี)
- แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)  
บริษัท คลิกเน็กซ์ จำกัด
- รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน  
นายมานิต พรประสิทธิ์ ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ / ฝ่าย พส.   
นางสาวศรีัญญา แวงวรรณ ผู้บริหารส่วนจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ / ฝ่าย จธ.   
นางสาวจิรภา บัญชาโชคช่วย ผู้ช่วยผู้บริหารส่วนปฏิบัติการดูแลลูกค้า และบริหารจัดการบัญชีเงินฝาก ฝ่าย ธธ. 

ผนวก 1

ขอบเขตการดำเนินงาน

การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษา EXIM Transactional Banking Portal (EXIM TBP)

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอการให้บริการบำรุงรักษา EXIM TBP ตามขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด โดยมีขอบเขตการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. การให้บริการสนับสนุนตลอดระยะเวลาการใช้บริการ (Support)
  - 1.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์และ/หรือช่องทางอื่น เพื่อบริการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามและให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับบริการบำรุงรักษา EXIM TBP ในวันและเวลาทำการของธนาคาร และจัดให้มีช่องทางอื่นที่สามารถติดต่อขอรับคำปรึกษานอกวันและเวลาทำการของธนาคารได้ตลอดเวลา
  - 1.2 กรณีที่ระบบ EXIM TBP เกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง และไม่สามารถให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามและให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก ต้องตอบรับปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางอีเมล (Email) หรือช่องทางอื่นๆ ภายใน 1 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ตามระดับผลกระทบที่มีต่อธุรกิจ หรือการทำงาน (Severity) ดังนี้

| ระดับผลกระทบ (Severity)  | (ก)<br>ระยะเวลาการแก้ไข<br>ปัญหาชั่วคราวนับจาก<br>ที่ได้รับแจ้ง<br>(Workaround) | (ข)<br>ระยะเวลาการแก้ไข<br>ปัญหาเสร็จสิ้นนับจาก<br>ที่ได้รับแจ้ง<br>(Permanent Fix) |
|--|---|---|
| Critical : ระบบมีปัญหาในส่วนที่เป็นหน้าที่หลัก หรือมีผลกระทบต่อลูกค้าสูง เช่น การ Login เข้าใช้งานระบบ, การยื่นคำขอใช้ทำธุรกรรม, การแจกจ่ายงาน 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.  | 120 ชม.   |

ทั้งนี้ กรณีเกิดข้อผิดพลาดจากระบบอื่นที่มีการเชื่อมโยงกันจะไม่รวมอยู่ตามตารางที่ระบุข้างต้น โดยระยะเวลาการแก้ไขจะขึ้นอยู่กับทางธนาคารและผู้ให้บริการจะพิจารณากำหนดร่วมกัน และให้ถือความเห็นของธนาคารเป็นที่สุด ทั้งนี้ การพิจารณาว่าความบกพร่องดังกล่าวเป็นกรณีใด ให้อยู่ในดุลยพินิจของธนาคาร และกรณีที่จะถือว่า EXIM TBP ได้แก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น (Permanent Fix) แล้วหรือไม่นั้น จะคำนวณนับจนถึงวันที่ผู้

ยื่นข้อเสนอได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งผ่านการทดสอบและได้รับการยืนยันผลการแก้ไขในระบบทดสอบ (User Acceptance Test : UAT) จากธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

- 1.3 ต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบงาน อย่างละเอียดให้แก่ธนาคาร นับถัดจากวันที่ได้ดำเนินการขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบแล้วเสร็จ และรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน
- 1.4 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบและบำรุงรักษา EXIM TBP ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ปี พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจสอบ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งที่ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งกำหนดวันเวลาแน่นอน ก่อนการเข้ามาให้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 วันทำการ และนำส่งรายงานบำรุงรักษาระบบงานฯ นับถัดจากเดือนที่ได้ดำเนินการตรวจสอบและบำรุงรักษา ระบบงานในแต่ละรอบการให้บริการ ดังนี้
  - ครั้งที่ 1 ภายในเดือนพฤษภาคม 2569
  - ครั้งที่ 2 ภายในเดือนสิงหาคม 2569
  - ครั้งที่ 3 ภายในเดือนพฤศจิกายน 2569
  - ครั้งที่ 4 ภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2570
- 1.5 กรณีธนาคารตรวจพบช่องโหว่ด้านความปลอดภัย (Vulnerability) เกิดขึ้นกับระบบงาน และระบบปฏิบัติการ (Operating System) ที่ส่งผลกระทบต่อระบบงาน ผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์ผลกระทบต่อโปรแกรม EXIM TBP และร่วมกับผู้ว่าจ้างในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ระยะเวลาการแก้ไขจะขึ้นอยู่กับทางธนาคารและผู้ให้บริการจะพิจารณากำหนดร่วมกัน และให้ถือความเห็นของธนาคารเป็นที่สุด โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม ทั้งนี้กรณีที่พบช่องโหว่ด้านความปลอดภัยของระบบ EXIM TBP ที่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างหลัก (Core Architecture) ของระบบงาน ผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์ผลกระทบต่อโปรแกรม EXIM TBP พร้อมจัดทำและนำเสนอแผนงานในการแก้ไขช่องโหว่ดังกล่าว รวมถึงรายละเอียดค่าใช้จ่าย (ถ้ามี) ให้แก่ธนาคารเพื่อให้ธนาคารพิจารณาอนุมัติเป็นหนังสือก่อนเริ่มดำเนินการ