

6.3 นางสาวเยาวลักษณ์ กำเนิดกาญจน์ เจ้าหน้าที่ธุรการส่วนจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ / ฝ่าย จธ. **เชาฉกบม**

ผนวก 1
ขอบเขตการดำเนินงานและเงื่อนไขการให้บริการ
ผู้ให้บริการสิทธิการใช้งานระบบสำรองข้อมูล VRTS Netbackup

1. ข้อกำหนดด้านเทคนิคและขอบเขตการให้บริการ

- 1.1 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP CLIENT APPLICATION AND DB PACK UX 1 SERVER HARDWARE TIER 1 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV 1 LICENSE
- 1.2 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP STD CLIENT XPLAT 1 SERVER ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV 3 LICENSE
- 1.3 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP ENT CLIENT UX 1 SERVER HARDWARE TIER 1 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV 2 LICENSE
- 1.4 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP CLIENT APPLICATION AND DB PACK WLS 1 SERVER HARDWARE TIER 1 ONPREMISE STANDARD 2 LICENSE
- 1.5 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP OPT LIBRARY BASED TAPE DRIVE XPLAT 1 DRIVE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE 2 LICENSE
- 1.6 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP ENT CLIENT UX 1 SERVER HARDWARE TIER 1 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE 1 LICENSE
- 1.7 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP STD CLIENT XPLAT 1 SERVER ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE 4 LICENSE
- 1.8 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP STD CLIENT XPLAT 1 SERVER ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE 1 LICENSE
- 1.9 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP OPT NDMP XPLAT 1 SERVER HARDWARE TIER 2 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE 1 LICENSE
- 1.10 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP CORPORATE CLIENT APPLICATION AND DB PACK WLS 1 SERVER HARDWARE TIER 2 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE 1 LICENSE
- 1.11 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP OPT SHARED STORAGE OPT XPLAT 1 DRIVE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE 2 LICENSE
- 1.12 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP ENT CLIENT WLS 1 SERVER HARDWARE TIER 1 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE 1 LICENSE
- 1.13 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP CLIENT APPLICATION AND DB PACK UX 1 SERVER HARDWARE TIER 1 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE 1 LICENSE
- 1.14 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP CLIENT APPLICATION AND DB PACK UX 1 SERVER HARDWARE TIER 1 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE 1 LICENSE
- 1.15 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP ENT SERVER WLS 1 SERVER HARDWARE TIER 1 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE 1 LICENSE
- 1.16 สิทธิการใช้งาน NETBACKUP CORPORATE CLIENT APPLICATION AND DB PACK WLS 1 SERVER HARDWARE TIER 1 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE 2 LICENSE

2. ความต้องการสนับสนุนตลอดระยะเวลาการให้บริการ (Support)

- 2.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์ เพื่อบริการให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสิทธิการใช้งานระบบสำรองข้อมูล VRTS Netbackup ในเวลาทำการของธนาคาร โดยต้องติดต่อกลับธนาคารภายใน 1 วันทำการ
- 2.2 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆ เพื่อบริการให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับสิทธิการใช้งานระบบสำรองข้อมูล VRTS Netbackup ตลอด 24 ชั่วโมง และติดต่อกลับธนาคารภายในระยะเวลาตามข้อ 2.3 (ผนวก 1) เมื่อได้รับการติดต่อจากธนาคาร
- 2.3 ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ตามระดับผลกระทบที่มีต่อธุรกิจ หรือการทำงาน (Severity) ดังนี้

ระดับผลกระทบ (Severity)	ระยะเวลาติดต่อกลับ	ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นนับจากที่ได้รับแจ้ง
ปัญหาเร่งด่วน (High) ธนาคารไม่สามารถใช้ระบบได้	30 นาที	4 ชั่วโมง
ปัญหาสำคัญ (Medium) ระบบทำงานผิดพลาดในเรื่องสำคัญ หรือใช้งานได้บางส่วน	2 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง
ปัญหาไม่เร่งด่วน (Low) ระบบทำงานผิดพลาดแบบไม่มีสาระสำคัญ	4 ชั่วโมง	72 ชั่วโมง

- 2.4 ต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของสิทธิการใช้งานระบบสำรองข้อมูล VRTS Netbackup อย่างละเอียดให้แก่ธนาคาร ภายใน 15 วันทำการ และผู้ให้บริการตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการทั้งจำนวน

3. ระยะเวลาการให้บริการ

ธนาคารจะใช้บริการเป็นระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม 2568 - 19 ธันวาคม 2569