ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มิใช่งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบธุรการ (ERP)

2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 980,000.00 บาท (เก้าแสนแปดหมื่นบาทถ้วน)

4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ 24 มี.ค. 2568
เป็นเงิน 980,000.00 บาท (เก้าแสนแปดหมื่นบาทถ้วน)
ราคา/หน่วย (ถ้ามี)

5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
สืบราคาจากท้องตลาดจากผู้ให้บริการ ดังนี้
บริษัท บิซโพเทนเชียล จำกัด

6. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน

6.1	นางสาวศรัญญา	แวงวรรณ์	ผู้บริหารส่วนจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ / ฝ่าย จธ.
6.2	นางสาวแคทรียา	เลาหรุ่งพิสิฐ	ผู้ช่วยผู้บริหารส่วน-ส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศบริการ 2 / ฝ่าย พส.
6.3	นายกฤษณพันธ์	วันเสน	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบส่วนบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและระบบเครือข่าย / ฝ่าย ปส.

ผนวก 1

ขอบเขตการดำเนินงาน

การจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบธุรการ (ERP)

---

1. **ขอบเขตการดำเนินงาน**

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องจัดให้มีบริการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวกเพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ ในวันทำการของธนาคาร (วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 9.00 – 17.00 น.) ตลอดระยะเวลา 1 ปี

1.2 กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกต้องตอบรับปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทาง Email หรืออื่นๆ ภายใน 1 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร

1.3 กรณีระบบมีปัญหา และผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกได้ดำเนินการตามข้อ 1.2 แล้ว ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการแก้ไขให้ระบบสามารถกลับมาพร้อมใช้งานอย่างเป็นปกติตามที่ธนาคารกำหนดไว้ ดังนี้

ระดับผลกระทบ (Severity) สำหรับระบบ ระบบธุรการ (ERP)
ปัญหาเร่งด่วน (ไม่สามารถใช้ระบบได้) กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานระบบได้ ได้แก่ - ระบบล่มไม่สามารถ Login เข้าใช้งานได้ - ฐานข้อมูลมีปัญหา เป็นต้น ต้องแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
ปัญหาสำคัญ (ระบบทำงานผิดพลาดในเรื่องสำคัญ หรือใช้งานไม่ได้บางส่วน) กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานระบบงานหลักได้ตามปกติ ได้แก่ - ผู้ใช้งานสามารถ login เข้าระบบได้ แต่ไม่สามารถใช้งานระบบงานหลักจนจบกระบวนการทำงานได้ เป็นต้น ต้องแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
ปัญหาไม่เร่งด่วน (ระบบทำงานผิดพลาดแบบไม่มีสาระสำคัญ) กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะกระทบกับการทำงานของผู้ใช้งาน แต่ไม่ทำให้การทำงานหลักเกิดปัญหา ได้แก่ - ระบบทำงานช้าผิดปกติ แต่ยังสามารถใช้งานระบบได้ - ระบบมีการแสดงผลผิดพลาดในบางหน้าจอหรือในรายงานบางตัว เป็นต้น ต้องแก้ไขภายใน 72 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร

1.4 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบ ให้แก่ธนาคารภายใน 7 วัน (ถ้ามี) นับถัดจากวันที่ได้ดำเนินการขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบแล้วเสร็จ และรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน

1.5 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ 4 ครั้ง/ปี ทุก 3 เดือน พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็ค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร (ถ้ามี) เป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง ที่ให้บริการ และนำส่งรายงานบำรุงรักษาระบบงานฯ ให้กับธนาคารภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป นับถัดจากเดือนที่ดำเนินการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงานในแต่ละรอบการให้บริการ โดยก่อนเข้ามาตรวจสอบบำรุงรักษาต้องจัดทำหนังสือแจ้งให้ธนาคารทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วันทำการ

ครั้งที่ 1 ภายในเดือนเมษายน 2568
ครั้งที่ 2 ภายในเดือนกรกฎาคม 2568
ครั้งที่ 3 ภายในเดือนตุลาคม 2568
ครั้งที่ 4 ภายในเดือนมกราคม 2569

1.6 กรณีธนาคารตรวจพบช่องโหว่ (Vulnerability) ของโปรแกรมระบบธุรการ หรือ จากช่องโหว่ของระบบปฏิบัติการ (Operating System) ที่ส่งผลกระทบต่อโปรแกรมระบบธุรการ ผู้ยื่นข้อเสนอให้บริการต้องเข้าดำเนินการปิดช่องโหว่ของโปรแกรมระบบธุรการให้แล้วเสร็จ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.6.1 ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับ (Hight/Critical) ภายใน 90 วัน นับจากที่ได้รับแจ้ง
1.6.2 ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับปานกลาง (Medium) ภายใน 180 วัน นับจากที่ได้รับแจ้ง
1.6.3 ช่องโหว่ที่มีความรุนแรงระดับต่ำ (Low) ภายใน 270 วัน นับจากที่ได้รับแจ้ง