

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference - TOR)

โครงการจัดหาระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ผู้บริจาค (CRM)

มูลนิธิ ซี.ซี.เอฟ. เพื่อเด็กและเยาวชน ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

26 สิงหาคม 2568

1. หลักการและเหตุผล

มูลนิธิฯ เป็นองค์กรสาธารณกุศลที่ไม่แสวงหาผลกำไร ดำเนินงานโดยมีพันธกิจหลักในการให้ความช่วยเหลือ พัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเด็กและเยาวชน การดำเนินงานของมูลนิธิฯ ได้รับเงินทุนจากการบริจาคและการสนับสนุนจากสาธารณชน ทั้งในรูปแบบบุคคลและองค์กรเป็นสำคัญ

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลผู้บริจาค การดำเนินกิจกรรมระดมทุน และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้สนับสนุน สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โปร่งใส และตรวจสอบได้ มูลนิธิฯ จึงมีความประสงค์ที่จะจัดหาระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ผู้บริจาค (Donor Relationship Management - CRM) ที่ทันสมัย มีความยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองต่อกระบวนการทำงานของมูลนิธิฯ ได้อย่างครบวงจร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานและรองรับการเติบโตขององค์กรในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

- เพื่อจัดหาและติดตั้งระบบ CRM ที่เป็นแบบคลาวด์ (Cloud-based) ซึ่งมีการจัดเก็บและการเข้าถึงข้อมูลที่มีมาตรฐาน และสามารถปรับแต่งให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานของมูลนิธิฯ ได้
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลผู้บริจาค (Donors) ผู้อุปการะ (Sponsors) และผู้มีแนวโน้มที่จะบริจาค (Leads) อย่างเป็นระบบและรวมศูนย์
- เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินกิจกรรมการตลาดและการระดมทุนผ่านช่องทางต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและวัดผลได้
- เพื่อพัฒนากระบวนการรับชำระเงินบริจาค โดยเฉพาะการบริจาคแบบต่อเนื่อง (Recurring Payment) ให้เป็นระบบอัตโนมัติ ลดขั้นตอนการทำงาน และสามารถติดตามการชำระเงินได้อย่างแม่นยำ
- เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและรายงานนี้ได้จากทุกที่ และรองรับการทำงานแบบ Hybrid/Remote
- เพื่อให้มีเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงาน สำหรับใช้ในการวางแผนและตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

3. ขอบเขตของงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดหา พัฒนา และติดตั้งระบบ CRM ให้มีคุณสมบัติตามที่กำหนด โดยมีขอบเขตของงานครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- วิเคราะห์และออกแบบระบบ
- ศึกษากระบวนการของมูลนิธิฯ และออกแบบกระบวนการ (Workflow) ที่รองรับการทำงาน CRM ของมูลนิธิฯ

- **การติดตั้งและตั้งค่าระบบ (Implementation & Configuration)** และการพัฒนาปรับแต่งระบบ CRM (Customization) ให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานและข้อกำหนดของมูลนิธิฯ
- **การนำเข้าข้อมูล (Data Migration)** วางแผนและดำเนินการย้ายข้อมูลสำคัญจากระบบเดิมเข้าระบบใหม่ทั้งหมดอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ซึ่งรวมถึง ประวัติผู้บริจาค ประวัติการบริจาค รอบการบริจาค ต่อเนื่อง ข้อมูลผู้ประกอบการ ข้อมูลเด็ก บันทึกการสื่อสาร (Communication Logs) และข้อมูลแคมเปญในอดีต สำหรับข้อมูลการบริจาคต่อเนื่องประเภทบัตรเครดิต ผู้รับจ้างมีหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการรายเดิมเพื่อย้ายข้อมูล Token ของบัตรเครดิตมายังระบบใหม่อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ ระบบต้องรองรับการนำเข้าข้อมูลผู้บริจาคในรูปแบบชุดข้อมูล (Batch Import) ผ่านไฟล์มาตรฐาน (เช่น CSV, Excel) ได้ในอนาคตเมื่อเปิดใช้งาน
- **การฝึกอบรม (Training)** จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบให้กับเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิฯ ในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจนสามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- **การจัดทำเอกสาร (Documentation)** จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ (User Manual) และเอกสารทางเทคนิค (Technical Document) ที่เกี่ยวข้องเป็นภาษาไทย
- **การบริการหลังการขาย (Post-Implementation Support)** ให้บริการดูแลและบำรุงรักษาระบบ พร้อมให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังการติดตั้งตามระยะเวลาที่ตกลงในสัญญา

4. คุณสมบัติของระบบที่ต้องการ (Required System Features)

ระบบ CRM ที่นำเสนอจะต้องมีฟังก์ชันการทำงานหลักอย่างน้อยดังต่อไปนี้

4.1 ด้านการตลาดและการรณรงค์ (Marketing & Campaign Management)

- **Campaign Management** สามารถสร้าง บริหารจัดการ และติดตามผลการดำเนินงานของแคมเปญระดมทุนในรูปแบบต่าง ๆ
- **Appeal Management** สามารถสร้างและติดตามผลของ Appeal หรือการขอรับบริจาคที่ส่งออกไปในแต่ละแคมเปญ
- **Channel Management** สามารถบันทึกและวิเคราะห์ประสิทธิภาพของช่องทางการระดมทุนต่างๆ ได้ เช่น เว็บไซต์ อีเมล การตลาดทางตรง (Direct Mail) เทเลมาร์เก็ตติ้ง งานอีเว้นท์ เฟซบุ๊ก ไลน์แอปพลิเคชัน โซเชียลมีเดียอื่น ๆ (ถ้ามี)
- **Telemarketing** มีฟังก์ชันสนับสนุนการทำงานของทีมโทรศัพท์เพื่อระดมทุน สามารถสร้างรายชื่อกลุ่มเป้าหมาย (Call Lists) บันทึกผลการสนทนา(ถ้ามี) และตั้งค่าการติดตามงานได้
- **Email Marketing** มีเครื่องมือสำหรับสร้างและส่งอีเมลเพื่อการสื่อสารและการตลาด สามารถแบ่งกลุ่มผู้รับ (Segmentation) ปรับแต่งเนื้อหาอีเมล (Personalization) และติดตามผล (Open/Click-through Rate) ได้

4.2 ด้านการบริหารจัดการผู้บริจาคและผู้สนับสนุน (Donor & Sponsor Management)

- **Constituent Management and Relationship Mapping** สามารถจัดเก็บข้อมูลของผู้บริจาค (Donors) ผู้อุปการะ (Sponsors) ผู้สนใจเบื้องต้น (Leads) และผู้มุ่งหวัง (Prospects) ได้อย่างละเอียดในมุมมอง 360 องศา และสามารถแสดงผลความสัมพันธ์ (Mapping) ระหว่างบุคคลและองค์กรต่างๆ ได้ เช่น ข้อมูลติดต่อ ประวัติการสื่อสาร ความสัมพันธ์กับผู้บริจาครายอื่น หรือระหว่างบริษัทกับพนักงานที่เป็นผู้บริจาค
- **การสร้างเส้นทางผู้บริจาคอัตโนมัติ (Donor Journey Automation)** มีเครื่องมือสำหรับออกแบบและสร้างเส้นทางการสื่อสารกับผู้บริจาคโดยอัตโนมัติ (Automated Journey) ตามเงื่อนไขหรือพฤติกรรมที่กำหนด เช่น การส่งอีเมลต้อนรับผู้บริจาคใหม่ การส่งคำขอบคุณ การแจ้งเตือนเมื่อถึงวันครบรอบการบริจาค หรือการกระตุ้นผู้บริจาคที่ขาดการติดต่อไป (Lapsed Donor Re-engagement)
- **Donation History** สามารถบันทึกและแสดงประวัติการบริจาคทั้งหมดของแต่ละบุคคล/องค์กรได้อย่างสมบูรณ์ รวมถึงประเภทของการบริจาค จำนวนเงิน วันที่ และแคมเปญที่เกี่ยวข้อง
- **Sponsor Management** มีฟังก์ชันบริหารจัดการผู้อุปการะโครงการ/เด็กโดยเฉพาะ สามารถจับคู่ผู้อุปการะกับเด็ก (one-to-many) พร้อมทั้งติดตามสถานะการอุปการะ และบันทึกประวัติการติดต่อระหว่างกันได้
- **Lapsed/Cancelled Donor Management** สามารถระบุและจัดกลุ่มผู้บริจาคที่หยุดบริจาค (Lapsed Donors) หรือยกเลิกการอุปการะ (Cancelled Sponsors) เพื่อวางแผนการติดต่อกลับและรักษาความสัมพันธ์ (Re-engagement)

4.3 ด้านการบริหารจัดการการชำระเงิน (Payment Management)

- **การเชื่อมต่อระบบชำระเงินออนไลน์ (Online Payment Gateway)** สามารถเชื่อมต่อกับ Payment Gateway เพื่อรับชำระเงินบริจาคออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของมูลนิธิฯ และมีหน้า Page สำหรับแบบฟอร์มบริจาคของระบบเอง รองรับช่องทางบัตรเครดิต/เดบิต QR Code/PromptPay/e-Donation และการโอนเงินผ่านธนาคาร
- **รองรับวิธีการบริจาค (Payment Method)** สามารถรองรับวิธีการบริจาคแบบ การตัดบัตรเครดิต การโอนเงิน การหักเงินผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด บิลเพย์เมนต์ (Bill Payment) และธนาณัติ
- **การบริจาคแบบต่อเนื่อง (Recurring Payment)** รองรับการบริจาคแบบต่อเนื่อง (รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายสามเดือน รายหกเดือน และ รายปี) โดยสามารถประมวลผลการตัดชำระเงินได้โดยอัตโนมัติตามรอบที่กำหนด
- **การหักบัญชีธนาคารอัตโนมัติ (Direct Debit)** ระบบต้องสามารถสร้างและจัดการเทมเพลตสำหรับไฟล์ข้อความ (Text File) เพื่อส่งรายการหักบัญชีธนาคารอัตโนมัติไปยังธนาคารต่างๆ ได้ (รองรับอย่างน้อย 6 ธนาคาร) รวมถึงสามารถนำเข้าไฟล์ผลลัพธ์จากธนาคารกลับมาเพื่อปรับปรุงสถานะการบริจาคในระบบได้โดยอัตโนมัติ

- **การบันทึกข้อมูลเพื่อบริจาคซ้ำ (Tokenization for Repeat Donations)** ระบบต้องสามารถบันทึกข้อมูลการชำระเงินของผู้บริจาค (เช่น บัตรเครดิต) ในรูปแบบ Token ที่ปลอดภัยตามมาตรฐาน PCI DSS และอำนวยความสะดวกให้ผู้บริจาคสามารถเลือกบริจาคซ้ำในครั้งต่อไปได้โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลบัตรเครดิตใหม่
- **การแจ้งเตือน (Reminders)** มีระบบส่งอีเมล และทำรายการสำหรับส่ง SMS เพื่อแจ้งเตือนการชำระเงินอัตโนมัติ สำหรับการบริจาคแบบต่อเนื่องที่ใกล้ถึงวันครบรอบชำระ หรือเมื่อถึงกำหนดชำระ
- **การติดตามการชำระเงิน (Reject & Arrears Follow-up)** มีกระบวนการหรือ Workflow อัตโนมัติในการติดตามกรณีที่มีการชำระเงินถูกปฏิเสธ (Reject) หรือมียอดค้างชำระ (Arrears)
- **การออกใบเสร็จรับเงิน (Receipt Generation)** สามารถสร้างข้อมูลในรูปแบบ Text file เพื่อจัดส่งพิมพ์ใบเสร็จผ่านโรงพิมพ์ และออกใบเสร็จรับเงินที่ระบบได้ทั้งในรูปแบบเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) พร้อมทั้งมีระบบการออกหนังสือรับรองการบริจาค
- **การส่งข้อมูลเพื่อการบัญชี (Accounting Data Export)** สามารถส่งออก (Export) ข้อมูลการรับบริจาคในรูปแบบไฟล์ที่เข้ากันได้กับระบบบัญชี (เช่น Text, CSV, Excel) เพื่อให้ฝ่ายบัญชีนำไปใช้งานต่อไป

4.4 ด้านการบริหารจัดการข้อมูลเด็ก (Child Data Management)

- **โปรไฟล์เด็ก (Child Profile)** สามารถจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของเด็กที่จำเป็นต่อการอุปการะ เช่น รหัสประจำตัว ชื่อ อายุ เพศ เรื่องราว ความคืบหน้าด้านการศึกษา และความสนใจพิเศษ โดยต้องเป็นไปตามหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขั้นสูงสุด
- **สถานะการอุปการะ (Sponsorship Status)** สามารถบันทึกและติดตามสถานะของเด็กแต่ละคนได้ (เช่น รออุปการะ มีอุปการะแล้ว ฯลฯ) และจัดการประวัติการจับคู่กับผู้อุปการะในอดีตและปัจจุบัน
- **การนำเข้าข้อมูลเด็กแบบชุดข้อมูล (Batch Child Data Import)** รองรับการนำเข้าหรืออัปเดตข้อมูลโปรไฟล์เด็กจำนวนมากพร้อมกันผ่านไฟล์มาตรฐาน (เช่น text, csv, excel)

4.5 ด้านการรายงานและการวิเคราะห์ข้อมูล (Reporting & Analytics)

- **แดชบอร์ดและรายงานมาตรฐาน (Dashboards & Standard Reports)** มีแดชบอร์ดสำหรับผู้บริหารและรายงานมาตรฐานที่สรุปภาพรวมที่สำคัญ เช่น ยอดบริจาครายเดือน/รายปี จำนวนผู้บริจาคใหม่ ประสิทธิภาพแคมเปญ และแนวโน้มการบริจาค
- **เครื่องมือสร้างรายงานด้วยตนเอง (Self-Service Report Builder)** ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์สามารถสร้าง ปรับแต่ง และบันทึกรายงานได้ด้วยตนเองผ่านเครื่องมือที่มีลักษณะเป็นมิตรกับผู้ใช้ (เช่น Drag-and-Drop Query Builder) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลที่หลากหลายได้ทันที
- **การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data Analytics)** สามารถวิเคราะห์และแบ่งกลุ่มผู้บริจาค (Donor Segmentation) ตามพฤติกรรม ประวัติการบริจาค หรือข้อมูลประชากรศาสตร์ เพื่อใช้ในการวางแผนการตลาดและการสื่อสารที่ตรงเป้าหมาย

4.6 ด้านการบริหารจัดการทุน (Grant) และกิจกรรม CSR (Grant and CSR Management)

- **การจัดการการขอสนับสนุนเงินทุน (Grant Management)** สามารถติดตามกระบวนการขอทุนจากองค์กรต่างๆ ได้ตั้งแต่การยื่นข้อเสนอโครงการ กำหนดเวลา เอกสารที่เกี่ยวข้อง ไปจนถึงการรายงานผลตามข้อกำหนดของแหล่งทุน
- **การบริหารจัดการโครงการ CSR (CSR Partnership Management)** สามารถบันทึกและบริหารจัดการความร่วมมือกับภาคธุรกิจในโครงการ CSR ต่างๆ ติดตามกิจกรรม ผลลัพธ์ และการสื่อสารกับองค์กรคู่ค้า
- **โปรไฟล์ผู้ให้ทุนประเภทองค์กร (Institutional Donor Profile)** สามารถจัดเก็บข้อมูลเชิงลึกขององค์กรผู้ให้ทุน เช่น มูลนิธิ หรือบริษัทต่างๆ รวมถึงหลักเกณฑ์การให้ทุน ผู้ติดต่อ และประวัติการให้ทุนในอดีต

5. คุณสมบัติทางเทคนิคและความปลอดภัย (Technical & Security Requirements)

- **Cloud-Based** ระบบต้องเป็น Cloud Application อย่างสมบูรณ์ สามารถใช้งานได้ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ โดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน
- **Security & Data Privacy** ระบบต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลในระดับสากล มีการเข้ารหัสข้อมูลที่สำคัญ (Data Encryption) และต้องออกแบบให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ของประเทศไทย
- **User Access Control** สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและการใช้งานแต่ละฟังก์ชันตามบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างละเอียด
- **Integration Capability** ระบบควรมีความสามารถในการเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ในอนาคตผ่าน API (Application Programming Interface) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบบัญชี และเว็บไซต์ของมูลนิธิฯ

6. ระยะเวลาดำเนินโครงการ (Project Timeline)

การดำเนินงานโครงการจะต้องแล้วเสร็จภายในระยะเวลา ไม่เกิน 12 เดือน นับจากวันลงนามในสัญญา โดยผู้เสนอราคาต้องจัดทำแผนการดำเนินงานโดยละเอียดพร้อมระบุ Timeline การดำเนินการ ซึ่งควรครอบคลุมขั้นตอนหลักดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 การวางแผนและออกแบบ (Planning & Design Phase)

- **การประชุมเริ่มต้นโครงการ (Project Kick-off)** แนะนำทีมงานทั้งสองฝ่าย กำหนดเป้าหมาย และสร้างความเข้าใจร่วมกัน
- **การรวบรวมความต้องการเชิงลึก (In-depth Requirement Gathering)** ประชุมกับทุกแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการทำงานปัจจุบันและความต้องการในอนาคต
- **การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analysis & Design)** วิเคราะห์ความต้องการและจัดทำเอกสารออกแบบระบบ (System Design Specification) ซึ่งรวมถึงสถาปัตยกรรมระบบ แผนผังข้อมูล และการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ (UI/UX)

- การจัดทำแผนโครงการโดยละเอียด (Detailed Project Plan) สรุปและยืนยันแผนงาน ทรัพยากร และกรอบเวลาของทุกกิจกรรมในโครงการ

ระยะที่ 2 การพัฒนาระบบและติดตั้ง (Development & Implementation Phase)

- การติดตั้งสภาพแวดล้อม (Environment Setup) เตรียมและติดตั้งระบบบน Cloud สำหรับการ พัฒนา ทดสอบ และใช้งานจริง
- การปรับแต่งและตั้งค่าระบบ (Customization & System Configuration) ตั้งค่าโมดูลมาตรฐาน ของระบบให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานของมูลนิธิฯ
- การพัฒนาส่วนเพิ่มเติม (Development) พัฒนาฟังก์ชันเฉพาะทางตามที่ระบุในเอกสารออกแบบ เช่น เหมเพลตสำหรับไฟล์ธนาคาร การเชื่อมต่อ API หรือรายงานพิเศษ
- การทดสอบภายใน (Internal Testing) ผู้รับจ้างทำการทดสอบระบบในแต่ละส่วน (Unit Test) และ ทดสอบการทำงานร่วมกัน (Integration Test) เพื่อให้แน่ใจว่าระบบทำงานได้ถูกต้องตามที่ออกแบบ

ระยะที่ 3 การทดสอบและการนำเข้าข้อมูล (Testing & Data Migration Phase)

- การวางแผนการย้ายข้อมูล (Data Migration Planning) วิเคราะห์ข้อมูลจากระบบเดิม จัดทำ Data Mapping และวางแผนขั้นตอนการย้ายข้อมูล
- การทดสอบการย้ายข้อมูล (Data Migration Test) ดำเนินการย้ายข้อมูลตัวอย่างเพื่อทดสอบความ ถูกต้องและความสมบูรณ์
- การทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test - UAT) ผู้ใช้งานหลักของมูลนิธิฯ ทำการ ทดสอบระบบทั้งหมดตามที่เตรียมไว้ ซึ่งอาจรวมถึง การทดสอบคู่ขนาน (Parallel Run) กับระบบเดิม เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์และยืนยันว่าระบบใหม่สามารถตอบสนองความต้องการทางธุรกิจได้จริง
- การย้ายข้อมูลจริง (Final Data Migration) ดำเนินการย้ายข้อมูลทั้งหมดจากระบบเดิมเข้าสู่ระบบใหม่ อย่างสมบูรณ์

ระยะที่ 4 การเริ่มใช้งานระบบและการส่งมอบ (Go-Live & Handover Phase)

- การฝึกอบรมผู้ใช้งาน (End-User Training) จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบให้กับเจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มที่ เกี่ยวข้อง
- การเตรียมความพร้อมก่อนใช้งานจริง (Go-Live Preparation) ตรวจสอบความพร้อมของระบบ ข้อมูล และผู้ใช้งานทั้งหมด
- การเริ่มใช้งานระบบ (Go-Live) ประกาศเริ่มใช้งานระบบใหม่อย่างเป็นทางการ
- การดูแลหลังการติดตั้ง (Hypercare Support) ให้การสนับสนุนอย่างใกล้ชิดในช่วง 2 เดือนแรกหลัง เริ่มใช้งาน เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งาน
- การส่งมอบโครงการ (Project Sign-off) สรุปผลการดำเนินงาน ส่งคู่มือการใช้งานระบบ (User Manual) เอกสารทางเทคนิค (Technical Document) และส่งมอบโครงการอย่างเป็นทางการ

7. งบประมาณโครงการ (Project Budget)

งบประมาณสำหรับการดำเนินงานโครงการไม่เกิน 3,000,000 บาท (สามล้านบาทถ้วน) โดยงบประมาณดังกล่าวต้องครอบคลุมค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จ ซึ่งรวมถึงค่าบริการติดตั้งและพัฒนาระบบ (Implementation Services) ค่าลิขสิทธิ์การใช้งานรายปีจำนวน 40 user (Subscription Fee) ค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม และค่าใช้จ่ายอื่นใดในการดำเนินงานโครงการ

8. การบำรุงรักษาและบริการหลังการขาย (Maintenance Agreement - MA)

หลังจากการดำเนินโครงการแล้วเสร็จและส่งมอบงาน ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำข้อเสนอสำหรับสัญญาบริการและบำรุงรักษาระบบ (MA) เป็นระยะเวลา 1 ปี และสามารถต่อสัญญาได้เป็นรายปี โดยมีขอบเขตการบริการอย่างน้อยดังนี้

- การแก้ไขปัญหา ให้บริการแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบ (Bug Fixing) และปัญหาทางเทคนิคอื่นๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานปกติ
- การให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการใช้งานระบบแก่เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิฯ (ภาษาไทย)
- ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA) กำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง (Response Time) และการแก้ไขปัญหา (Resolution Time) ที่ชัดเจนตามระดับความรุนแรงของปัญหา
- การอัปเดตระบบ ให้บริการอัปเดตเวอร์ชันของระบบ (Version Update/Patch) เพื่อความปลอดภัยและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการ และต้องมีการทดสอบผ่านที่ non-Production ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว
- ช่องทางการติดต่อ จัดเตรียมช่องทางการติดต่อที่ชัดเจนสำหรับแจ้งปัญหา เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือระบบ Helpdesk

9. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย และดำเนินธุรกิจเกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์

- ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับบุคลากรของมูลนิธิฯ
- ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับมูลนิธิฯ
- มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการติดตั้งและพัฒนาระบบ CRM โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรหรือมูลนิธิ
- ต้องมีผลงานการติดตั้งระบบ CRM ที่สามารถอ้างอิงได้ อย่างน้อย 2 โครงการ ภายในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา
- มีทีมงานที่มีความพร้อมในการให้การสนับสนุนและบำรุงรักษาระบบในประเทศไทย และสามารถให้บริการ ณ ที่ตั้งของมูลนิธิฯ ได้เมื่อมีความจำเป็น

10. เงื่อนไขการชำระเงิน (Payment Term)

มูลนิธิฯ จะแบ่งการชำระเงินค่าโครงการออกเป็นงวดๆ ตามความคืบหน้าของงานที่ส่งมอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- **งวดที่ 1: 20%** ชำระเมื่อลงนามในสัญญาจ้าง
- **งวดที่ 2: 30%** ชำระเมื่อส่งมอบเอกสารออกแบบระบบ (System Design Specification) และแผนโครงการโดยละเอียดที่ได้รับการอนุมัติแล้ว (เสร็จระยะที่ 1)
- **งวดที่ 3: 30%** ชำระเมื่อระบบได้รับการพัฒนาและติดตั้งเสร็จสิ้น พร้อมสำหรับการทดสอบโดยผู้ใช้งาน (UAT) (เสร็จระยะที่ 2 ช่วง1-3)
- **งวดที่ 4: 20%** ชำระเมื่อโครงการเสร็จสมบูรณ์ มีการส่งมอบงาน และเริ่มใช้งานระบบอย่างเป็นทางการ (Go-Live)

11. การยื่นข้อเสนอและการพิจารณา

ผู้ที่สนใจจะต้องยื่นข้อเสนอโครงการ โดยมีเอกสารประกอบอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- ข้อมูลบริษัทและหนังสือรับรองการจดทะเบียน
- รายละเอียดคุณสมบัติของระบบที่นำเสนอ เปรียบเทียบกับข้อกำหนดใน TOR ฉบับนี้
- แผนการดำเนินงานและกรอบระยะเวลาโครงการโดยละเอียด
- รายละเอียดโครงสร้างค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ค่าลิขสิทธิ์ ค่าติดตั้ง ค่าบริการรายปี ค่าบำรุงรักษา)
- รายชื่อและประสบการณ์ของทีมงานหลักที่จะรับผิดชอบโครงการ
- เอกสารอ้างอิง (Reference Sites) พร้อมข้อมูลผู้ติดต่อเพื่อการอ้างอิง

เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก มูลนิธิฯ จะพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโดยอิงตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- ความครบถ้วนและความสอดคล้องของคุณสมบัติระบบเทียบกับข้อกำหนด และความสามารถในการ (Customize) (40%)
- ความมั่นคงปลอดภัยของระบบ Cloud (20%)
- ความสมเหตุสมผลของราคาและโครงสร้างค่าใช้จ่าย (20%)
- ประสบการณ์และความน่าเชื่อถือของผู้เสนอราคาและทีมงาน (10%)
- แผนการดำเนินงานและการบริการหลังการขาย (10%)

นายจรรุวัฒน์ ตรีเนตร

ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลองค์กร