

PHẦN 2. ĐIỀU KHOẢN THAM CHIẾU

CHƯƠNG V. ĐIỀU KHOẢN THAM CHIẾU

I. Giới thiệu:

1.1. Mô tả khái quát về dự án và gói thầu

- a. Dự án đầu tư: Hệ thống Quản lý & Chăm sóc khách hàng thân thiết – Loyalty
- b. Tổng mức đầu tư (đã bao gồm thuế, phí, lệ phí (nếu có)) là **9.945.117.885 đồng** (*Bằng chữ: Chín tỷ chín trăm bốn mươi lăm triệu một trăm mười bảy nghìn tám trăm tám mươi lăm đồng./.*).
- c. Tên gói thầu: Hệ thống Quản lý & Chăm sóc khách hàng thân thiết – Loyalty.
- d. Chủ đầu tư: Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS).
- e. Nguồn vốn: Vốn chủ sở hữu.
- f. Địa điểm thực hiện dự án, gói thầu:
 - Trụ sở chính của NAPAS: Tầng 2, tầng 17 và 18 tòa nhà Pacific Place, số 83B Lý Thường Kiệt, Phường Cửa Nam, Thành phố Hà Nội.
 - Trung tâm dữ liệu chính tại Hà Nội.
 - Trung tâm dữ liệu dự phòng tại Hà Nội.
- g. Nội dung, quy mô của dự án:

Dự án đầu tư “Hệ thống Quản lý và Chăm sóc khách hàng thân thiết – Loyalty” có nội dung, quy mô đầu tư sau:

 - Cung cấp Giấy phép sử dụng phần mềm nền tảng Hệ thống Quản lý & Chăm sóc Khách hàng thân thiết – Loyalty thời hạn 12 tháng (bao gồm bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật 12 tháng).
 - Triển khai Hệ thống Quản lý & Chăm sóc Khách hàng thân thiết – Loyalty (bao gồm bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật 12 tháng).

h. Mô tả chung về dự án:

- Là một kênh hỗ trợ phát triển số lượng người dùng, thúc đẩy người dùng sử dụng lại các dịch vụ, tăng số lần sử dụng dịch vụ, gia tăng thêm lợi ích cho khách hàng thông qua các chương trình ưu đãi, khuyến mại được tổ chức triển khai giữa NAPAS với các đối tác trên Hệ thống Quản lý và Chăm sóc khách hàng thân thiết (Hệ thống Loyalty).

- Thông qua tiếp cận trực tiếp và có được thông tin khách hàng cuối, Hệ thống Loyalty giúp xây dựng chân dung khách hàng, phục vụ các công tác liên quan tới chăm sóc, phát triển và cá nhân hóa sản phẩm dịch vụ, mở rộng các mô hình hợp tác mới và hiệu quả của NAPAS.

- Hệ thống Loyalty gắn kết các hoạt động kinh doanh của NAPAS hướng tới mục tiêu tối ưu, hiệu quả, đa dạng và sáng tạo, góp phần tăng lợi ích cho khách hàng cũng như tăng nhận diện, khả năng cạnh tranh, vai trò của NAPAS trên thị trường.

i. Thời gian thực hiện gói thầu: **12 tháng**, kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.

j. Thời gian thực hiện hợp đồng (dự kiến): **25 tháng**, kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.

k. Công việc chính của gói thầu: Bao gồm các hạng mục công việc sau:

| STT | Hạng mục công việc chính |
|-----|--|
| 1 | Cung cấp Giấy phép sử dụng phần mềm nền tảng Hệ thống Quản lý & Chăm sóc Khách hàng thân thiết – Loyalty thời hạn 12 tháng (bao gồm bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật 12 tháng). |
| 2 | Triển khai Hệ thống Quản lý & Chăm sóc Khách hàng thân thiết – Loyalty (bao gồm bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật 12 tháng). |

1.2. Mục đích tuyển chọn nhà thầu:

Lựa chọn được nhà thầu phải có tư cách hợp lệ, có năng lực, nhân sự phù hợp có đủ kinh nghiệm để tư vấn gói thầu “Hệ thống Quản lý & Chăm sóc Khách hàng thân thiết - Loyalty” đảm bảo đáp ứng được các nội dung theo phạm vi công việc thực hiện của gói thầu.

II. Phạm vi công việc:

2.1. Phạm vi công việc, tiến độ thực hiện của gói thầu

a. Phạm vi công việc của gói thầu bao gồm:

| STT | Hạng mục công việc | Đơn vị tính | Khối lượng | Mô tả hạng mục công việc |
|-----|--|-------------|------------|---|
| 1 | Giấy phép sử dụng phần mềm nền tảng thời hạn 12 tháng (bao gồm bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật 12 tháng). | Gói | 01 | Tham chiếu STT 1,2,3, 5 trong Bảng tại Khoản 2.2 Mục II Chương V của E-HSMT |
| 2 | Triển khai Hệ thống Quản lý & Chăm sóc Khách hàng thân thiết – Loyalty (bao gồm bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật 12 tháng). | Gói | 01 | Tham chiếu STT 1, 2, 4, 5 trong Bảng tại Khoản 2.2 Mục II Chương V của E-HSMT |

b. Tiến độ thực hiện:

| STT | Hạng mục công việc | Đơn vị tính | Khối lượng | Tiến độ cung cấp |
|-----|--|-------------|------------|---|
| 1 | Giấy phép sử dụng phần mềm nền tảng thời hạn 12 tháng (bao gồm bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật 12 tháng). | Gói | 01 | Hoàn thành trong vòng 12 tháng kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực. |
| 2 | Triển khai Hệ thống Quản lý & Chăm sóc khách hàng thân thiết – Loyalty (bao gồm bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật 12 tháng). | Gói | 01 | Hoàn thành trong vòng 12 tháng kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực. |

2.2. Nhiệm vụ cụ thể do nhà thầu tiến hành trong thời gian thực hiện gói thầu tư vấn:

| STT | Yêu cầu |
|-----|---|
| 1 | Yêu cầu chung |
| | <p>Thông qua Hệ thống Loyalty, NAPAS xây dựng và thống nhất với các đối tác (ngân hàng, trung gian thanh toán, đơn vị chấp nhận thanh toán, ...) triển khai các chương trình ưu đãi, khuyến mại nhằm khuyến khích, thúc đẩy người dùng cuối sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán do NAPAS cung cấp trực tiếp/gián tiếp. Theo đó, Hệ thống Loyalty cần đáp ứng các yêu cầu chung theo như mô tả dưới đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống Loyalty được triển khai trên hạ tầng công nghệ sẵn có của NAPAS, phải đảm bảo kết nối được với các hệ thống dịch vụ của NAPAS, hệ thống của các đối tượng tham gia triển khai các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết (Chương trình Loyalty) với NAPAS. - Đáp ứng triển khai cho các giao dịch sử dụng phương tiện thanh toán thẻ nội địa NAPAS, thanh toán qua mã VietQRPay. - Với người dùng cuối, có phần mềm ứng dụng để đăng ký thành viên, thực hiện các tính năng cho đối tượng này. - Các đối tượng tham gia triển khai trên Hệ thống Loyalty với NAPAS cần có công cụ cài đặt, quản trị vận hành theo phạm vi kết nối. - Hệ thống Loyalty đảm bảo quản lý dễ dàng, có khả năng mở rộng linh hoạt theo nhu cầu phát triển, đồng thời đảm bảo tuân thủ các điều kiện về an toàn, bảo mật. - Nhà thầu phải cung cấp bản gốc hoặc bản sao được chứng thực giấy phép bán hàng, hoặc thư hỗ trợ, hoặc giấy chứng nhận quan hệ đối tác hoặc tài liệu khác có giá trị tương đương của Hãng sản xuất phần mềm trước khi ký hợp đồng. - Giấy phép sử dụng phần mềm nền tảng của Hãng sản xuất phần mềm mà Nhà thầu sử dụng để chào thầu phải từng được triển khai thành công trên thực tế. Nhà thầu cung cấp thông tin về địa điểm, quốc gia/khu vực, phạm vi triển khai và kết quả triển khai của Giấy phép đó. |

| | |
|----------|---|
| 2 | Yêu cầu chung về phần mềm nền tảng |
| | <p>Giấy phép sử dụng và các chức năng của phần mềm nền tảng Hệ thống Quản lý & Chăm sóc khách hàng thân thiết – Loyalty phải đáp ứng tối thiểu các yêu cầu dưới đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu về kiến trúc: <p>Nhà thầu xây dựng kiến trúc Hệ thống Loyalty bao gồm phần mềm nền tảng và các API kết nối theo nguyên tắc:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hệ thống phải được phân chia thành các phần tương minh nhằm mục đích dễ quản trị và vận hành. • Đảm bảo tính sẵn sàng cao, khả năng chịu lỗi và phòng tránh thảm họa. • Đảm bảo khả năng mở rộng khi có tải lớn. • Đảm bảo phần mềm nền tảng phải được cài đặt trên hạ tầng công nghệ thông tin sẵn có của NAPAS đáp ứng các yêu cầu chi tiết được nêu tại Mục này. Đồng thời, Nhà thầu phải cung cấp các thông tin cấu hình hạ tầng công nghệ cần đáp ứng để NAPAS rà soát, đánh giá trước khi tiến hành cài đặt. <ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu về tính sẵn sàng: <ul style="list-style-type: none"> • Hệ thống phải có tính sẵn sàng cao, mỗi thành phần phải chạy trên nhiều node. Tăng giảm số node của mỗi thành phần không cần khởi động lại hệ thống. • Đáp ứng được yêu cầu hoạt động liên tục (thời gian hoạt động liên tục $\geq 99,5\%$). • Có thể nhanh chóng chuyển đổi từ hệ thống chính sang hệ thống dự phòng khi có sự cố. • Có khả năng hỗ trợ cân bằng tải với nhiều chế độ khác nhau: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Cân bằng tải phân cứng. ➢ Cân bằng tải phần mềm. - Yêu cầu về bảo mật: <ul style="list-style-type: none"> • Yêu cầu chung: |

| | |
|--|---|
| | <p>Phần mềm nền tảng đáp ứng được yêu cầu về an toàn, bảo mật theo tiêu chuẩn OWASP Top10 mới nhất (bao gồm cả OWASP API):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Đảm bảo an toàn ứng dụng trước các tấn công như XSS, SQL Injection, CSRF, SSRF, Path traversal, Local File Inclusion,➤ Các Framework, thư viện được sử dụng là phiên bản mới, không chứa lỗ hổng bảo mật. <ul style="list-style-type: none">• Yêu cầu về bảo mật kết nối:<ul style="list-style-type: none">➤ Đáp ứng yêu cầu về quản lý phiên, cookies (quản lý thời gian hết hạn của phiên, đăng nhập đồng thời trên nhiều thiết bị...).➤ Đáp ứng yêu cầu về bảo mật JWT (thuật toán HMAC, độ dài secret, timeout...) trong trường hợp có sử dụng token để quản lý phiên, đăng nhập của người dùng cuối.➤ Ứng dụng cho người dùng cuối chỉ được phép kết nối và trao đổi dữ liệu với phần mềm nền tảng được cài đặt tại hạ tầng của NAPAS.• Yêu cầu về bảo mật dữ liệu:<ul style="list-style-type: none">➤ Đảm bảo yêu cầu về bảo mật dữ liệu số thẻ, số tài khoản (Masking, Tokenization).➤ Dữ liệu liên quan tới thông tin cá nhân cần được mã hóa, phân quyền sử dụng bởi đối tượng thích hợp.• Yêu cầu về thành phần đăng nhập:<ul style="list-style-type: none">➤ Chính sách mật khẩu có thể được cấu hình bởi quản trị viên (độ dài mật khẩu, độ phức tạp, mật khẩu cũ, giới hạn số lần đăng nhập sai mật khẩu và OTP...).➤ Tích hợp captcha ở các thành phần có thể bị spam như trang đăng nhập, tính năng quên mật khẩu ... |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">➤ Phải hỗ trợ xác thực đa nhân tố (tối thiểu hỗ trợ Microsoft Authenticator), có độ dài tối thiểu 8 kí tự, được kích hoạt khi người dùng đăng nhập hoặc thực hiện thay đổi cấu phần đăng nhập (đổi mật khẩu, thông tin nhận OTP...).• Yêu cầu về logging của hệ thống:<ul style="list-style-type: none">➤ Hệ thống phải có khả năng lưu log toàn bộ người dùng, thể hiện rõ tối thiểu các thông tin thời gian ghi nhận, địa chỉ IP, tên người dùng, hành vi ...➤ Hệ thống phải có khả năng lưu Access log.➤ Log hệ thống cần phải được lưu ra file hoặc có khả năng tích hợp hệ thống Splunk.• Yêu cầu về phân quyền:<ul style="list-style-type: none">➤ Quyền trên hệ thống cần phải được tách biệt giữa quản trị và người dùng.➤ Quyền cho các vai trò của các đối tượng cần phải được gán theo tiêu chí đặc quyền tối thiểu.• Yêu cầu về bảo mật đối với ứng dụng trên thiết bị di động cho người dùng cuối: Ứng dụng trên thiết bị di động cần đáp ứng tiêu chuẩn OWASP Mobile Top 10 2024 hoặc phiên bản cao hơn/mới nhất tại thời điểm triển khai và các tiêu chí như sau:<ul style="list-style-type: none">➤ Yêu cầu xác thực:<ul style="list-style-type: none">✓ Sử dụng các phương pháp xác thực mạnh mẽ như mật khẩu, sinh trắc học (vân tay, nhận diện khuôn mặt) và xác thực hai yếu tố.✓ Xác thực thiết bị đối với từng người dùng cuối. Cần có biện pháp xác thực khi người dùng cuối thực hiện đăng nhập trên thiết bị khác. Đối với thiết bị đã bị JailBreak, Rooted cần có biện pháp phát hiện và từ chối sử dụng dịch vụ.➤ Bảo mật dữ liệu và giao tiếp:<ul style="list-style-type: none">✓ Dữ liệu được mã hóa cả khi lưu trữ và truyền tải. |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Phải sử dụng HTTPS để bảo vệ dữ liệu truyền tải. Kiểm tra và xác thực chứng chỉ SSL/TLS. ➤ Quản lý quyền ứng dụng: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Chỉ yêu cầu các quyền cần thiết cho hoạt động của ứng dụng. Trong trường hợp cần quyền truy cập hình ảnh, camera, định vị, thông báo... cần sự đồng ý của người dùng cuối. ✓ Bảo vệ dữ liệu người dùng và tuân thủ các quy định về quyền riêng tư. ➤ Bảo mật mã nguồn: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ứng dụng cần đảm bảo các yêu cầu về bảo mật mã nguồn như: Không lưu trữ các thông tin nhạy cảm, mã nguồn được đánh rối chống dịch ngược... ✓ Các thư viện bên thứ ba cần được cập nhật và không chứa lỗ hổng bảo mật. ➤ Đạt tiêu chuẩn phân phối của các nền tảng AppStore, Google Play: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ứng dụng cần đáp ứng các tiêu chuẩn của Apple và Google để có thể được phân phối trên nền tảng AppStore và Google Play. ✓ Ứng dụng phát hành cần được ký số khi phát hành trên Appstore và Google Play tránh giả mạo. - Yêu cầu về hiệu năng: <ul style="list-style-type: none"> • Đáp ứng việc phản hồi nhanh < 2s cho các truy cập Portal. • Đáp ứng thời gian xử lý các báo cáo: Đối với các loại báo cáo đơn giản chỉ lấy dữ liệu không cần tổng hợp tính toán < 5s; báo cáo phức tạp cần tổng hợp tính toán < 30s. • Tốc độ xử lý giao dịch của Hệ thống phần mềm có khả năng mở rộng, nâng cấp (khi có nhu cầu). - Yêu cầu về khả năng kết nối với các hệ thống có sẵn của NAPAS: <ul style="list-style-type: none"> • Có các API đáp ứng kết nối với các hệ thống sẵn có của NAPAS |
|--|--|

| | |
|----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Các hệ thống thanh toán: Dịch vụ Cổng Thanh toán điện tử (Ecom), Dịch vụ chuyển mạch với giao dịch POS, ATM, Dịch vụ chuyển tiền nhanh NAPAS 247. • Hệ thống giám sát Splunk. • Hệ thống quản lý log Siem. <p>- Yêu cầu về sao lưu và phục hồi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hệ thống có thể sao lưu tự động hoặc thủ công. Dữ liệu sao lưu bao gồm: toàn bộ các cấu phần của hệ thống. Chu kỳ sao lưu: 3 tháng/lần. • Hệ thống có thể phục hồi từ các bản sao lưu trước đó. <p>- Yêu cầu về khả năng cài đặt Hệ thống trên cơ sở hạ tầng NAPAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hệ thống được cài đặt và hoạt động trên hạ tầng máy chủ ảo hóa tại NAPAS sử dụng hệ điều hành REHL 9 trở lên. • Hệ thống hoạt động trên hạ tầng cơ sở dữ liệu tại NAPAS sử dụng phiên bản Oracle 19c trở lên. • Máy chủ ảo hóa của NAPAS được chạy trên nền tảng Vmware/Nutanix, các yêu cầu về sizing hệ thống cần xây dựng theo đặc điểm này. • Hệ thống cần đáp ứng hoặc tương thích hạ tầng mạng của NAPAS như sau: <ul style="list-style-type: none"> ➢ DMZ zone để đặt máy chủ cần giao tiếp với hệ thống bên ngoài. ➢ Core zone để đặt máy chủ giao tiếp với hệ thống nội bộ NAPAS hoặc với các hệ thống kết nối theo đường leaseline. • Hệ thống phần mềm có thể triển khai được trên nền tảng container như docker, kubernetes hoặc openshift để dễ quản lý và mở rộng hệ thống theo nhu cầu. |
| 3 | Yêu cầu chi tiết về giấy phép sử dụng phần mềm nền tảng |
| | - Yêu cầu về bản quyền |

- Giấy phép sử dụng phần mềm nền tảng do nhà thầu cung cấp phải là giấy phép cho phần mềm ở phiên bản ổn định, mới nhất trong suốt thời gian hiệu lực.
 - Thời gian hiệu lực của giấy phép là 12 tháng kể từ ngày ký biên bản nghiệm thu tổng thể.
 - Giấy phép sử dụng phần mềm nền tảng đáp ứng quy mô vận hành tối thiểu 50.000 tài khoản người dùng.
 - Đáp ứng khả năng mở rộng tối thiểu cho 50.000.000 tài khoản người dùng.
- Yêu cầu chi tiết về phần mềm nền tảng:
- Yêu cầu về khả năng tích hợp:
 - Khả năng kết nối với hệ thống của các đơn vị hợp tác triển khai: Ngân hàng, trung gian thanh toán, đơn vị chấp nhận thanh toán, đơn vị cung cấp giải pháp loyalty, các đơn vị cung cấp giải pháp nền tảng bán hàng.
 - Khả năng kết nối với hệ thống các dịch vụ hiện tại của NAPAS: Dịch vụ Cổng Thanh toán điện tử (Ecom), Dịch vụ chuyển mạch với giao dịch POS, ATM, Dịch vụ chuyển tiền nhanh NAPAS 247.
 - Khả năng liên kết các tính năng giữa các hệ thống loyalty của các bên tham gia như tích điểm, đổi điểm, chuyển điểm, tích lũy tiêu dùng, đối soát, ...
 - Có khả năng cài đặt ứng dụng cho người dùng cuối trên các thiết bị di động.
 - Có khả năng kết nối với hệ thống giám sát Splunk, hệ thống quản lý log Siem của NAPAS.
 - Yêu cầu về tính năng:
 - Tính năng của hệ thống
 - ✓ Tính năng chung:
- Tài khoản người dùng cuối được đăng ký và xác thực được bằng một/hoặc nhiều thông tin khác nhau: số điện thoại, email, họ và tên, giấy tờ tùy thân, sinh trắc học, tài khoản mạng xã hội.

Tài khoản người dùng cuối sau khi đăng ký được liên kết với một tài khoản loyalty (Loyalty ID) duy nhất trên hệ thống và mỗi Loyalty ID có khả năng liên kết với các thông tin cá nhân, phương tiện thanh toán của người dùng. Ngoài ra, Loyalty ID có thể sử dụng để trao đổi thông tin trong các Chương trình Loyalty trên các hệ thống loyalty khác nhau mà có hợp tác với Hệ thống Loyalty của NAPAS.

Loyalty ID có thể liên kết với nhiều phương tiện thanh toán (thẻ, tài khoản, ví điện tử) được phát hành và quản lý bởi nhiều ngân hàng, trung gian thanh toán khác nhau.

Loyalty ID có thể liên kết dữ liệu với nhiều tài khoản điểm thưởng (tương ứng với từng hệ thống loyalty hợp tác triển khai các chương trình loyalty với Hệ thống Loyalty của NAPAS) và có chức năng tra cứu lịch sử giao dịch tích điểm, tiêu điểm, đổi điểm, chuyển điểm thông qua tài khoản điểm thưởng đó.

Tính năng quản trị và phân hạng hội viên theo các điều kiện thông tin cá nhân, thông tin điểm, thông tin giao dịch, thông tin trả thưởng, thông tin nhóm, thông tin giới thiệu, thông tin tùy chỉnh được liên kết với Loyalty ID. Tính năng quản trị quy định tích điểm theo sản phẩm/dịch vụ thanh toán, theo mã e-voucher được người dùng nhập vào tài khoản, điều kiện cơ sở tích điểm theo hoạt động (chi tiêu, mua sắm...) và sự kiện (sinh nhật, ngày lễ, theo từng chiến dịch chăm sóc khách hàng, ...) bao gồm cả hoạt động tích điểm khi không chi tiêu. Tính năng quản trị phần thưởng: Quản trị phần thưởng từ NAPAS, từ đối tác tham gia hệ thống loyalty, phần thưởng e-voucher được quy đổi từ điểm thưởng và được người dùng khai báo, các phần thưởng khác. Có tính năng ghi nhận và phân biệt giao dịch thanh toán được xử lý liên thông (off-us), được xử lý cùng hệ thống (on-us) của ngân hàng thanh toán, trung gian thanh toán từ dữ liệu của NAPAS và các bên tham gia triển khai các chiến dịch loyalty. Quản trị tính năng giới thiệu hội viên, tài khoản gia đình.

- Tính năng trực tuyến thông qua các thiết bị thanh toán POS (EDC - Electronic Data Capture), thiết bị bán hàng/thanh toán:
 - ✓ Xử lý và ghi nhận giao dịch để làm cơ sở tính điểm thưởng, tiêu dùng điểm thưởng.

- ✓ Hỗ trợ xử lý các giao dịch vừa kết hợp tiêu dùng điểm thưởng kèm giao dịch thanh toán thông qua các phương tiện thanh toán.
- ✓ Hỗ trợ xử lý các giao dịch vừa kết hợp tiêu dùng điểm thưởng và tính điểm thưởng dựa trên giá trị giao dịch.
- Tính năng quản trị vận hành:
 - ✓ Đối với đơn vị quản lý và vận hành hệ thống (NAPAS):

Quản lý đối tượng tham gia Hệ thống Loyalty, phân quyền đối tượng.

Cài đặt/cấu hình chương trình loyalty: theo phạm vi triển khai về đối tượng (ngân hàng, trung gian thanh toán, đơn vị chấp nhận thanh toán, đơn vị cung cấp giải pháp loyalty, đơn vị cung cấp giải pháp nền tảng bán hàng, hạng thành viên), thời gian, phương tiện/hình thức thanh toán của đối tượng (ngân hàng, trung gian thanh toán, đơn vị chấp nhận thanh toán, đơn vị cung cấp giải pháp loyalty, đơn vị cung cấp giải pháp nền tảng bán hàng, hạng thành viên) được tính điểm, loại chương trình loyalty theo sự kiện (đăng ký, liên kết thành công phương tiện thanh toán, sinh nhật, theo điểm tích lũy, thời gian sử dụng dịch vụ), phân quyền, các quy tắc triển khai chương trình loyalty.

Quản lý thông tin đối tác, khách hàng tham gia vào Hệ thống Loyalty.

Quản lý dữ liệu giao dịch: bao gồm giao dịch tính điểm thưởng, giao dịch thanh toán qua ứng dụng loyalty, giao dịch cộng điểm, chuyển điểm, đổi điểm, tiêu điểm.

Quản lý dữ liệu hệ thống: quản lý và trích xuất dữ liệu hệ thống theo các tham số đã được cài đặt trên hệ thống.

Quản lý thẩm quyền và xác thực các đối tượng tham gia vào hệ thống với quy trình được NAPAS thống nhất.

Tính năng quản lý báo cáo và phân tích cho các nhóm tham gia vào hệ thống loyalty: NAPAS (vai trò quản trị), ngân hàng, trung gian thanh toán, đơn vị chấp nhận thanh toán, đơn vị cung cấp giải pháp loyalty, đơn vị cung cấp giải pháp nền tảng bán hàng, người dùng cuối.

✓ Đối với đơn vị hợp tác, triển khai với NAPAS là ngân hàng, trung gian thanh toán, đơn vị chấp nhận thanh toán, đơn vị cung cấp giải pháp loyalty, đơn vị cung cấp giải pháp nền tảng bán hàng:

Cài đặt/cấu hình chương trình loyalty: theo đối tượng (ngân hàng, trung gian thanh toán, đơn vị chấp nhận thanh toán, đơn vị cung cấp giải pháp loyalty, đơn vị cung cấp giải pháp nền tảng bán hàng) thời gian, phương tiện/hình thức thanh toán tính điểm, phân quyền, các quy tắc của chiến dịch.

Quản lý thông tin đối tác, khách hàng tham gia vào chương trình loyalty.

Quản lý dữ liệu giao dịch của chương trình loyalty: bao gồm giao dịch tính điểm thưởng, giao dịch thanh toán qua ứng dụng loyalty, giao dịch cộng điểm, chuyển điểm, đổi điểm, tiêu điểm.

Quản lý dữ liệu hệ thống trong phạm vi của chương trình loyalty: quản lý và trích xuất dữ liệu hệ thống theo các tham số đã được cài đặt trên hệ thống.

Quản lý thẩm quyền và xác thực các đối tượng tham gia vào chương trình loyalty với quy trình đã được thống nhất với các đối tượng tham gia.

- Yêu cầu đối với ứng dụng cho người dùng cuối:

- Có khả năng cài đặt trên các thiết bị di động của người dùng cuối,
- Có tính năng đăng ký tài khoản xác thực bằng số điện thoại, email, giấy tờ tùy thân, sinh trắc học, tài khoản mạng xã hội.
- Mỗi tài khoản người dùng cuối được gán với 1 số định danh duy nhất trên hệ thống nền tảng là Loyalty ID, mọi thông tin cá nhân của người dùng cuối đều liên kết với Loyalty ID và các thông tin này đều có khả năng chỉnh sửa, cập nhật.
- Có tính năng liên kết các phương tiện thanh toán (thẻ, tài khoản, ví điện tử) với Loyalty ID của người dùng cuối và có khả năng sử dụng các phương tiện thanh toán này để thanh toán thông qua ứng dụng.

| | |
|----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Lưu giữ, tra cứu thông tin số dư điểm thưởng, giao dịch tích điểm thưởng, tiêu dùng, đổi quà, chuyển điểm thưởng, mã e-voucher. • Hỗ trợ tính năng chuyển đổi điểm thưởng, e-voucher thành các mã QR code, Barcode làm phương tiện trao đổi thông tin, phục vụ mục đích sử dụng điểm thưởng, thanh toán tại các đơn vị chấp nhận thanh toán. • Hỗ trợ các hình thức sử dụng nguồn điểm thưởng, e-voucher để thanh toán thông qua việc chủ động scan QR, Barcode tại các điểm chấp nhận thanh toán. |
| 4 | Yêu cầu triển khai Hệ thống |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu về cài đặt, triển khai <ul style="list-style-type: none"> • Yêu cầu về cài đặt, triển khai <ul style="list-style-type: none"> ➢ Khảo sát và phân tích hiện trạng thị trường cũng như của NAPAS (bao gồm không giới hạn về hạ tầng kỹ thuật, các sản phẩm dịch vụ) để đưa ra giải pháp, kiến trúc tổng thể phù hợp, khả thi với mục tiêu của gói thầu trước khi triển khai. ➢ Xây dựng kế hoạch triển khai gói thầu, phân tích yêu cầu, xây dựng quy trình kết nối, kiểm thử, nghiệm thu, đào tạo và bàn giao công nghệ, Go-live, hỗ trợ sau Go-live nghiệm thu kết quả với thời gian cụ thể (trong khoảng thời gian hiệu lực của Hợp đồng). ➢ Cung cấp danh sách các công việc mà NAPAS cần phối hợp thực hiện chi tiết trước khi tiến hành triển khai, và được NAPAS chấp nhận, thông qua. ➢ Yêu cầu cài đặt phần mềm theo thiết kế của giải pháp đã được thống nhất sau quá trình tư vấn – trên tất cả các môi trường: DC, DR, TEST, DEV. • Phạm vi triển khai: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Nội dung công việc triển khai Hệ thống Loyalty bao gồm tối thiểu các bước sau: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Khảo sát hiện trạng dịch vụ, hệ thống hiện tại NAPAS. |

- ✓ Phân tích và thiết kế kiến trúc giải pháp tổng thể phù hợp.
- ✓ Thiết kế và xây dựng triển khai Hệ thống Loyalty.
- ✓ Cài đặt và cấu hình các môi trường.
- ✓ Tích hợp các hệ thống của các dịch vụ với Hệ thống Loyalty.
- ✓ Cung cấp công cụ kiểm thử và tiến hành kiểm thử các chức năng, hiệu năng của Hệ thống Loyalty (Unit test, SIT, UAT, Pilot, Performance Test...).
- ✓ Tích hợp và triển khai hệ thống trên môi trường Production và thực hiện chạy thử nghiệm Hệ thống (Pilot).
- ✓ Phạm vi UAT/Pilot & triển khai chính thức Hệ thống (Golive) bao gồm tối thiểu: 01 ĐVCNTT, 01 ngân hàng.
- ✓ Chạy thử nghiệm.
- ✓ Đào tạo và chuyển giao công nghệ.
- ✓ Tiến hành Golive chính thức hệ thống.
- ✓ Hỗ trợ vận hành hệ thống sau thời gian triển khai Golive:
 Ngay sau thời gian hệ thống được hoàn thành triển khai Golive, trong thời gian tối thiểu 5 ngày (kể từ ngày ký nghiệm thu Golive), nhà thầu phải bố trí nhân sự hỗ trợ sau thời gian triển khai golive có mặt tại trụ sở của NAPAS để hỗ trợ cán bộ vận hành của NAPAS đảm bảo vận hành trôi chảy hệ thống
 Trong thời gian này, nhà thầu phải đề cử tối thiểu một (01) nhân sự là một trong các nhân sự chủ chốt tham gia gói thầu, có am hiểu về chức năng, hạ tầng kỹ thuật của hệ thống để xử lý các sự cố, lập báo cáo các lỗi, phân loại tài liệu, hướng dẫn vận hành và hỗ trợ kỹ thuật. Cán bộ phải có mặt tại địa điểm triển khai hệ thống (trong giờ hành chính từ 08 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút các ngày Thứ 2 đến Thứ 6) hoặc khi có yêu cầu khẩn cấp ngoài giờ hành

| | |
|--|---|
| | <p>chính tính theo múi giờ tại Việt Nam để hỗ trợ cho cán bộ của NAPAS vận hành hệ thống mới</p> <p>✓ Nghiệm thu tổng thể.</p> <p>- Yêu cầu về đào tạo và chuyên gia công nghệ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yêu cầu chung cho các khóa đào tạo: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Địa điểm đào tạo: Tại trụ sở NAPAS, theo hình thức trực tiếp. ➤ Cung cấp 04 (bốn) khóa học: Hướng dẫn sử dụng hệ thống; Vận hành hệ thống; Quản trị hệ thống; Kiểm thử dịch vụ (hướng dẫn sử dụng về kiểm thử dịch vụ). ➤ Kết thúc khóa học học viên hoàn toàn có thể chủ động sử dụng được hệ thống, làm chủ công tác quản trị, vận hành và kiểm thử dịch vụ. ➤ Nội dung các khóa đào tạo được nhà thầu chuẩn bị và được NAPAS thông qua trước khi thực hiện các khóa đào tạo. ➤ Giảng viên là nhân sự chủ chốt tham gia triển khai gói thầu này. ➤ Nhà thầu chịu trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ các tài liệu, phương tiện công cụ hỗ trợ đào tạo kèm theo. ➤ Kết thúc khóa học, các học viên được cấp chứng chỉ hoàn thành. ➤ Mọi chi phí liên quan đến các khóa đào tạo do Nhà thầu chịu trách nhiệm (chi phí đi lại, ăn, ở của giảng viên, chi phí tài liệu, bố trí phương tiện công cụ phục vụ đào tạo, chi phí bố trí thiết bị cho nội dung khóa học, ...). • Yêu cầu đào tạo Hướng dẫn sử dụng hệ thống: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Số lượng học viên: Tối đa 15 người. ➤ Thời gian đào tạo: 01 ngày. ➤ Nội dung đào tạo đảm bảo tối thiểu các nội dung sau: |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mục đích của buổi đào tạo giúp cho người dùng hiểu được các kiến thức về hướng dẫn sử dụng của chức năng quản lý liên quan tới cơ chế hoạt động của các chiến dịch loyalty và cách thức vận hành thông qua các công cụ của hệ thống. ✓ Thành phần tham gia bao gồm các bộ phận kinh doanh có liên quan tới các hoạt động kết nối đối tác, triển khai các chương trình loyalty. <ul style="list-style-type: none"> • Yêu cầu đào tạo Vận hành hệ thống: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Số lượng học viên: Tối đa 15 người. ➢ Thời gian đào tạo: 01 ngày. ➢ Nội dung đào tạo: Đảm bảo tối thiểu các nội dung sau: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mục đích đề cập tới các nội dung chi tiết liên quan tới vận hành hệ thống, các công việc và công cụ vận hành hệ thống. ✓ Đối tượng tham gia bao gồm các phòng/ban nghiệp vụ liên quan tới cài đặt, vận hành, đối soát, khiếu nại, giám sát hệ thống và các chương trình loyalty. • Yêu cầu đào tạo về Quản trị hệ thống: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Số lượng học viên: Tối đa 15 người. ➢ Thời gian đào tạo: 01 ngày. ➢ Nội dung đào tạo: Đảm bảo tối thiểu các nội dung sau: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mục đích đề cập tới các nội dung chi tiết liên quan tới quản trị (thiết lập tham số cài đặt) hệ thống, bao gồm tất cả các môi trường. ✓ Đối tượng tham gia bao gồm các phòng/ban kỹ thuật liên quan tới quản trị hệ thống, cài đặt kết nối hệ thống loyalty với các hệ thống dịch vụ khác của NAPAS, kết nối với các đối tác tham gia triển khai. • Yêu cầu đào tạo về Kiểm thử dịch vụ: |
|--|--|

| | |
|----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Số lượng học viên: Tối đa 15 người. ➤ Thời gian đào tạo: 01 ngày. ➤ Nội dung đào tạo đảm bảo tối thiểu các nội dung sau: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mục đích đề cập tới các nội dung chi tiết liên quan kiểm thử người dùng (UAT) bao gồm giới thiệu kịch bản UAT, môi trường thử nghiệm, chức năng giao diện của người dùng. ✓ Đối tượng tham gia bao gồm các phòng/ban nghiệp vụ liên quan tới phối hợp kiểm thử với các đối tác tham gia triển khai kết nối, phối hợp chạy chương trình với Hệ thống Loyalty. |
| 5 | Yêu cầu về bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Đối với dịch vụ của Hãng sản xuất liên quan đến giải pháp và giấy phép sử dụng giải pháp: <ul style="list-style-type: none"> • Bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật theo tiêu chuẩn của Hãng sản xuất phần mềm đi kèm giấy phép sử dụng phần mềm. • Hỗ trợ kỹ thuật từ Hãng sản xuất: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Thời gian sẵn sàng hỗ trợ kỹ thuật: Từ thứ 2 đến thứ 6, Từ 8:30 đến 17:30 theo giờ Việt Nam hoặc theo giờ tại nước có trụ sở/văn phòng của Hãng sản xuất. ➤ Cung cấp kênh hỗ trợ tối thiểu qua email, điện thoại. • Nhà thầu phối hợp với Hãng sản xuất phần mềm để thực hiện dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật đi kèm giấy phép theo tiêu chuẩn của Hãng trong thời gian tối thiểu 12 tháng, kể từ ngày các bên ký biên bản nghiệm thu tổng thể. - Phạm vi Bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật đối với nhà thầu: <ul style="list-style-type: none"> • Cung cấp bản vá lỗi và nâng cấp cho phần mềm trong suốt thời gian bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của Hệ thống. |

- Bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật cho Hệ thống Loyalty trong tối thiểu 12 tháng, kể từ ngày các bên ký biên bản nghiệm thu tổng thể.
- Nhà thầu phải cam kết thực hiện bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật với các nội dung tối thiểu sau:
 - Kiểm tra và tối ưu hóa hoạt động hệ thống định kỳ ít nhất 6 tháng/lần; Xử lý các sự cố kỹ thuật của phần mềm và/hoặc các sự cố kỹ thuật phát sinh trong quá trình khai thác hệ thống.
 - Cập nhật các phiên bản mới, vá lỗi phần mềm theo yêu cầu của Hãng sản xuất phần mềm hoặc từ NAPAS.
 - Cung cấp tài liệu kỹ thuật về phiên bản mới, bản vá lỗi, tài liệu hướng dẫn nâng cấp, cập nhật phần mềm.
 - Trước khi thực hiện cập nhật phần mềm, nhà thầu cần lập kịch bản kiểm thử, kịch bản khôi phục nguyên trạng hệ thống khi việc cập nhật không thành công.
 - Các công việc liên quan tới cập nhật phiên bản phải được kiểm thử và được NAPAS thông qua mới được phép thực hiện trên hệ thống thực.
 - Mọi chi phí phát sinh trong quá trình bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật do Nhà thầu chi trả.
- Quy trình bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật: Nhà thầu phải cung cấp đầy đủ quy trình, tài liệu, mô tả cụ thể các mức dịch vụ được đề xuất trong thời gian thực hiện bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật theo yêu cầu tối thiểu của NAPAS.
- Nhà thầu sẽ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật thông qua 3 kênh dưới đây:
 - Qua các công cụ nhắn tin (Telegram/Viber/WhatsApp): Với tất cả các nhân sự chủ chốt tham gia vào nhóm triển khai.
 - Qua email: Với đầu mối liên hệ chính của nhà thầu.
 - Qua trung tâm hỗ trợ của nhà thầu: Thông qua số điện thoại đường dây nóng cho các sự cố khẩn cấp.

- Quy định phối hợp giải quyết sự cố kể từ khi nhận được thông báo của NAPAS như sau:
 - Trong trường hợp hệ thống bị sự cố (hoặc khi được yêu cầu), trong thời gian 02 giờ kể từ khi nhận được thông báo của NAPAS, nhà thầu đề cử cán bộ có mặt tại địa điểm triển khai (kèm theo thông báo) để khắc phục và xử lý sự cố.
 - Quy định về các mức độ nghiêm trọng khi phát sinh sự cố và thời gian giải quyết sự cố kể từ thời điểm nhận được thông báo của NAPAS:

| Mức độ nghiêm trọng 1 “Nguy cấp” | Mức độ nghiêm trọng 2 “Cao” | Mức độ nghiêm trọng 3 “Bình thường” | Mức độ nghiêm trọng 4 “Thấp” |
|-------------------------------------|---|---|---|
| Thời gian hỗ trợ: 24/7 | Thời gian hỗ trợ: Trong thời gian làm việc từ 8h30 đến 17h30, từ thứ 2 đến thứ 6 | Thời gian hỗ trợ: Trong thời gian làm việc từ 8h30 đến 17h30, từ thứ 2 đến thứ 6 | Thời gian hỗ trợ: Trong thời gian làm việc từ 8h30 đến 17h30, từ thứ 2 đến thứ 6 |
| Giải quyết trong vòng 6 giờ | Giải quyết trong vòng 24 giờ | Giải quyết trong vòng 03 ngày làm việc | Giải quyết trong vòng 7 ngày làm việc |

Trong đó:

- ✓ Mức độ nghiêm trọng 1:

Trường hợp khẩn cấp khi hệ thống hoàn toàn không thể hoạt động hoặc hư hại và không có cách giải quyết khác:

Các chức năng quan trọng của hệ thống không thể thực hiện được.

Các chức năng quan trọng của hệ thống hoạt động bị sai lệch.

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Mức độ nghiêm trọng 2:</u> Trường hợp hệ thống hoạt động nhưng gây bất lợi và không có cách giải quyết khác: Làm giảm hiệu suất đáng kể gây ra hậu quả tác động nghiêm trọng. Hệ thống sử dụng được nhưng không cung cấp đầy đủ chức năng. Một hoặc nhiều chức năng không thể hoạt động, hoặc làm chậm hệ thống trong suốt quá trình hoạt động. ✓ <u>Mức độ nghiêm trọng 3:</u> Hệ thống có thể sử dụng nhưng không cung cấp chức năng theo cách thuận tiện nhất. Gây khó khăn hoặc vô hiệu hóa một số chức năng (không thuộc mức độ nghiêm trọng cao) của hệ thống hoặc làm chậm hệ thống trong suốt quá trình hoạt động. ✓ <u>Mức độ nghiêm trọng 4:</u> Những vấn đề nhỏ không gây ảnh hưởng đến hoạt động của các chức năng cơ bản trên hệ thống. <ul style="list-style-type: none"> • Các hoạt động bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật sẽ được nhà thầu ghi lại cho việc xác nhận khối lượng công việc và được NAPAS thống nhất các nội dung, tối thiểu bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Biên bản ghi nhận kết quả hỗ trợ kỹ thuật định kỳ (hàng ngày, hàng tháng, hàng quý) khi có sự cố xảy ra. ➤ Biên bản ghi nhận nâng cấp phiên bản và các bản vá lỗi toàn bộ hệ thống. • Yêu cầu cam kết về bảo trì dịch vụ triển khai: Dịch vụ bảo trì (sau thời hạn bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật) không thuộc hạng mục gói thầu này. Các hoạt động chính của bảo trì bao gồm: Xử lý các sự cố kỹ thuật của phần mềm và/hoặc các sự cố kỹ thuật phát sinh trong quá trình khai thác hệ thống; Cập nhật các phiên bản mới, vá lỗi phần mềm theo yêu cầu của Hãng sản xuất phần mềm hoặc từ NAPAS. |
|--|---|

Trong trường hợp nhà thầu trúng thầu thực hiện hợp đồng này và nếu được NAPAS lựa chọn để thực hiện dịch vụ bảo trì, nâng cấp về sau (sau thời hạn bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của gói thầu) thì nhà thầu cam kết thực hiện các nội dung chính như sau:

- Nhà thầu cung cấp bảng giá chào mở rộng đối với dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật trong thời gian tối thiểu 05 năm kể ngày kết thúc dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của gói thầu.
- Nhà thầu cam kết nếu được lựa chọn thực hiện dịch vụ bảo trì kể từ ngày kết thúc dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật của gói thầu, thì chi phí thực hiện dịch vụ bảo trì không vượt quá đơn giá dịch vụ bảo trì được nêu trong bảng giá chào mở rộng được yêu cầu dưới đây:

| STT | Nội dung | Giá trị (VND) | Ghi chú |
|-----|---|--------------------------------|---------|
| 1 | Chi phí bảo trì năm thứ 1 | GT1 | |
| 2 | Chi phí bảo trì năm thứ 2 | GT2 | |
| 3 | Chi phí bảo trì năm thứ 3 | GT3 | |
| 4 | Chi phí bảo trì năm thứ 4 | GT4 | |
| 5 | Chi phí bảo trì năm thứ 5 | GT5 | |
| 6 | Tổng chi phí bảo trì trong vòng 5 năm (<i>đã bao gồm toàn bộ thuế, phí, lệ phí nếu có</i>) | GT1 + GT2 + ... + GT5 | |

- Yêu cầu cam kết về dịch vụ gia hạn bản quyền giấy phép phần mềm nền tảng:
 - Nhà thầu cung cấp bảng giá chào mở rộng đối với dịch vụ gia hạn bản quyền giấy phép phần mềm nền tảng trong thời gian tối thiểu 5 năm kể từ ngày hết thời gian hiệu lực của giấy phép

| | |
|--|---|
| | <p>của gói thầu. Nếu được lựa chọn thực hiện gia hạn bản quyền phần mềm nền tảng, Nhà thầu cam kết chi phí thực hiện dịch vụ gia hạn bản quyền giấy phép được yêu cầu với chi phí không vượt quá đơn giá được nêu trong bảng giá chào mở rộng theo yêu cầu tại bảng dưới đây.</p> |
|--|---|

| STT | Nội dung | Giá trị (VND) | Ghi chú | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|----------------------|---------|--------|------------------|----|-------|--------------------|--------|----------------------|-------------------|------------|-----|--|
| 1 | <p><i>Chi phí gia hạn bản quyền giấy phép phần mềm nền tảng năm thứ 1:</i></p> <table border="1" data-bbox="575 347 1430 561"> <thead> <tr> <th>Nội dung</th> <th>Yêu cầu</th> <th>Đơn vị</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Phạm vi hiệu lực</td> <td>12</td> <td>Tháng</td> </tr> <tr> <td>Vận hành tối thiểu</td> <td>50.000</td> <td rowspan="2">Tài khoản người dùng</td> </tr> <tr> <td>Mở rộng tối thiểu</td> <td>50.000.000</td> </tr> </tbody> </table> | Nội dung | Yêu cầu | Đơn vị | Phạm vi hiệu lực | 12 | Tháng | Vận hành tối thiểu | 50.000 | Tài khoản người dùng | Mở rộng tối thiểu | 50.000.000 | GH1 | |
| Nội dung | Yêu cầu | Đơn vị | | | | | | | | | | | | |
| Phạm vi hiệu lực | 12 | Tháng | | | | | | | | | | | | |
| Vận hành tối thiểu | 50.000 | Tài khoản người dùng | | | | | | | | | | | | |
| Mở rộng tối thiểu | 50.000.000 | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | <p><i>Chi phí gia hạn bản quyền giấy phép phần mềm nền tảng năm thứ 2:</i></p> <table border="1" data-bbox="575 615 1430 829"> <thead> <tr> <th>Nội dung</th> <th>Yêu cầu</th> <th>Đơn vị</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Phạm vi hiệu lực</td> <td>12</td> <td>Tháng</td> </tr> <tr> <td>Vận hành tối thiểu</td> <td>50.000</td> <td rowspan="2">Tài khoản người dùng</td> </tr> <tr> <td>Mở rộng tối thiểu</td> <td>50.000.000</td> </tr> </tbody> </table> | Nội dung | Yêu cầu | Đơn vị | Phạm vi hiệu lực | 12 | Tháng | Vận hành tối thiểu | 50.000 | Tài khoản người dùng | Mở rộng tối thiểu | 50.000.000 | GH2 | |
| Nội dung | Yêu cầu | Đơn vị | | | | | | | | | | | | |
| Phạm vi hiệu lực | 12 | Tháng | | | | | | | | | | | | |
| Vận hành tối thiểu | 50.000 | Tài khoản người dùng | | | | | | | | | | | | |
| Mở rộng tối thiểu | 50.000.000 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | <p><i>Chi phí gia hạn bản quyền giấy phép phần mềm nền tảng năm thứ 3:</i></p> <table border="1" data-bbox="575 883 1430 1133"> <thead> <tr> <th>Nội dung</th> <th>Yêu cầu</th> <th>Đơn vị</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Phạm vi hiệu lực</td> <td>12</td> <td>Tháng</td> </tr> <tr> <td>Vận hành tối thiểu</td> <td>50.000</td> <td rowspan="2">Tài khoản người dùng</td> </tr> <tr> <td>Mở rộng tối thiểu</td> <td>50.000.000</td> </tr> </tbody> </table> | Nội dung | Yêu cầu | Đơn vị | Phạm vi hiệu lực | 12 | Tháng | Vận hành tối thiểu | 50.000 | Tài khoản người dùng | Mở rộng tối thiểu | 50.000.000 | GH3 | |
| Nội dung | Yêu cầu | Đơn vị | | | | | | | | | | | | |
| Phạm vi hiệu lực | 12 | Tháng | | | | | | | | | | | | |
| Vận hành tối thiểu | 50.000 | Tài khoản người dùng | | | | | | | | | | | | |
| Mở rộng tối thiểu | 50.000.000 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | <p><i>Chi phí gia hạn bản quyền giấy phép phần mềm nền tảng năm thứ 4:</i></p> <table border="1" data-bbox="575 1187 1430 1398"> <thead> <tr> <th>Nội dung</th> <th>Yêu cầu</th> <th>Đơn vị</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Phạm vi hiệu lực</td> <td>12</td> <td>Tháng</td> </tr> <tr> <td>Vận hành tối thiểu</td> <td>50.000</td> <td rowspan="2">Tài khoản người dùng</td> </tr> <tr> <td>Mở rộng tối thiểu</td> <td>50.000.000</td> </tr> </tbody> </table> | Nội dung | Yêu cầu | Đơn vị | Phạm vi hiệu lực | 12 | Tháng | Vận hành tối thiểu | 50.000 | Tài khoản người dùng | Mở rộng tối thiểu | 50.000.000 | GH4 | |
| Nội dung | Yêu cầu | Đơn vị | | | | | | | | | | | | |
| Phạm vi hiệu lực | 12 | Tháng | | | | | | | | | | | | |
| Vận hành tối thiểu | 50.000 | Tài khoản người dùng | | | | | | | | | | | | |
| Mở rộng tối thiểu | 50.000.000 | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|---|--|----------------|----------------------|-----|--|--|
| | 5 | <i>Chi phí gia hạn bản quyền giấy phép phần mềm nền tảng năm thứ 5</i> | | | GH5 | | |
| | | Nội dung | Yêu cầu | Đơn vị | | | |
| | | Phạm vi hiệu lực | 12 | Tháng | | | |
| | | Vận hành tối thiểu | 50.000 | Tài khoản người dùng | | | |
| | | Mở rộng tối thiểu | 50.000.000 | | | | |

2.3. Dự kiến thời gian chuyên gia bắt đầu thực hiện DVTV

- Thời gian bắt đầu thực hiện dịch vụ tư vấn là kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.

III. Báo cáo và thời gian thực hiện:

3.1. Yêu cầu về chuyển giao tài liệu và công nghệ

Nhà thầu phải chuyển giao tài liệu và công nghệ theo Yêu cầu về đào tạo và chuyển giao công nghệ, Nghiệm thu tổng thể tại STT 4 Khoản 2.2 Mục II Chương V và tiến độ cung cấp tại Điểm b Khoản 2.1 Mục II Chương V của E-HSMT.

3.2. Báo cáo và thời gian hoàn thành

Đối với sản phẩm tư vấn là tài liệu/báo cáo, Nhà thầu phải cung cấp cho NAPAS theo yêu cầu sau đây:

| STT | Hạng mục thực hiện | Biên bản | Danh mục tài liệu/báo cáo (tối thiểu) | Tiến độ hoàn thành |
|-----|---|---|--|--|
| 1 | Cung cấp Giấy phép sử dụng phần mềm nền tảng. | Biên bản bàn giao, nghiệm thu Giấy phép sử dụng phần mềm nền tảng | Giấy phép sử dụng phần mềm nền tảng Hệ thống Quản lý & chăm sóc Khách hàng thân thiết Loyalty thời hạn 12 tháng (bao gồm bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật 12 tháng) | Trong vòng 12 tháng kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực. |

| STT | Hạng mục thực hiện | Biên bản | Danh mục tài liệu/báo cáo (tối thiểu) | Tiến độ hoàn thành |
|-----|---|--|---|--|
| 2 | Triển khai Hệ thống Quản lý & Chăm sóc Khách hàng thân thiết – Loyalty (bao gồm bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật 12 tháng) | | | |
| 2.1 | Giai đoạn xây dựng kế hoạch triển khai dự án. | Biên bản nghiệm thu giai đoạn xây dựng kế hoạch triển khai | Kế hoạch triển khai gói thầu bao gồm các nội dung tối thiểu: Phân tích Yêu cầu; Triển khai hệ thống; Kiểm thử (Unit test, performance test, SIT, UAT, Pilot); Đào tạo và chuyển giao công nghệ; Go-live; Hỗ trợ sau Go-live; Nghiệm thu kết quả từng phần; Nghiệm thu tổng thể. | Trong vòng 12 tháng kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực. |
| 2.2 | Giai đoạn khảo sát, phân tích, thiết kế giải pháp | Biên bản nghiệm thu giai đoạn khảo sát, phân tích, thiết kế giải pháp triển khai | Tài liệu khảo sát, phân tích và giải pháp triển khai đề xuất chi tiết. | |

| STT | Hạng mục thực hiện | Biên bản | Danh mục tài liệu/báo cáo (tối thiểu) | Tiến độ hoàn thành |
|-----|---|--|---|--------------------|
| 2.3 | Giai đoạn phát triển, cài đặt và cấu hình môi trường, tích hợp, kiểm thử (Unit test, performance test, SIT, UAT, Pilot) | Biên bản nghiệm thu giai đoạn triển khai cài đặt và cấu hình môi trường, tích hợp, kiểm thử (Unit test, performance test, SIT, UAT, Pilot) bao gồm: + Biên bản nghiệm thu kết quả cài đặt và cấu hình hệ thống + Biên bản nghiệm thu kết quả kiểm thử kỹ thuật và kiểm thử người dùng | <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu hướng dẫn cài đặt, cấu hình. - Các kịch bản kiểm thử và báo cáo kết quả kiểm thử (Unit test, SIT, UAT) trên môi trường kiểm thử, Pilot trên môi trường thật. - Các tài liệu nghiệm thu kỹ thuật (HA, Tính mở rộng hệ thống, Performance Test (test tải hệ thống)). - Các tài liệu vận hành hệ thống và ứng dụng khi hoàn thành giai đoạn Pilot. | |
| 2.4 | Giai đoạn nghiệm thu Pilot và chính thức Golive | Biên bản nghiệm thu giai đoạn Pilot và chính thức Golive | <ul style="list-style-type: none"> - Các ứng dụng đã hoàn thành để chính thức Golive trên các môi trường (DC, DR, Dev, Test). - Thư viện lập trình, mã nguồn phần mềm, bộ câu lệnh truy vấn, tham số cấu hình, thiết kế (nếu có), | |

| STT | Hạng mục thực hiện | Biên bản | Danh mục tài liệu/báo cáo (tối thiểu) | Tiến độ hoàn thành |
|-----|---|---|--|--------------------|
| | | | <p>phần mềm đóng gói cho ứng dụng người dùng cuối, các tiêu chuẩn kỹ thuật và các tài liệu liên quan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu Hướng dẫn sử dụng cho người dùng. - Tài liệu Hướng dẫn cài đặt và cấu hình. - Tài liệu Hướng dẫn quản trị/vận hành hệ thống ứng dụng. - Bàn giao bộ tài liệu chính hãng, các tài liệu kiến trúc hệ thống, các tài liệu hướng dẫn cài đặt, cấu hình hệ thống; các tài liệu hướng dẫn vận hành, quản trị hệ thống. - Các tài liệu khác (nếu có) | |
| 2.5 | Giai đoạn hỗ trợ vận hành sau Golive | Biên bản nghiệm thu giai đoạn Hỗ trợ vận hành sau Go-live | | |
| 2.6 | Giai đoạn đào tạo và chuyển giao công nghệ. | Biên bản nghiệm thu hoàn thành đào tạo và chuyển giao công nghệ | <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu hướng dẫn đào tạo. - Kế hoạch đào tạo. - Báo cáo kết quả các khóa đào tạo và các chứng nhận (nếu có). | |

| STT | Hạng mục thực hiện | Biên bản | Danh mục tài liệu/báo cáo (tối thiểu) | Tiến độ hoàn thành |
|-----|--|--|---------------------------------------|--------------------|
| 2.7 | Giai đoạn Bàn giao phần mềm sau khi được phát triển. | Biên bản bàn giao phần mềm sau khi được phát triển. | | |
| 2.8 | Giai đoạn Nghiệm thu tổng thể | Biên bản nghiệm thu tổng thể Hợp đồng (<i>Biên bản nghiệm thu tổng thể được các Bên ký sau khi Nhà thầu hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ cung cấp hàng hóa, dịch vụ theo đúng yêu cầu tại Mẫu số 01 Chương IV, Mục II và III Chương V của E-HSMT (trừ nghĩa vụ liên quan đến bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật) và yêu cầu về nhân sự chủ</i> | | |

| STT | Hạng mục thực hiện | Biên bản | Danh mục tài liệu/báo cáo (tối thiểu) | Tiến độ hoàn thành |
|-----|---------------------------------------|--------------|--|--|
| | | <i>chốt)</i> | | |
| 2.9 | Giai đoạn bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật | | <ul style="list-style-type: none"> - Các tài liệu/báo cáo liên quan đến Phân tích yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật/ sự cố dựa trên log hệ thống và thông tin bổ sung từ NAPAS (nếu có). - Tài liệu kỹ thuật về phiên bản mới, bản vá lỗi, tài liệu hướng dẫn và kịch bản kiểm thử nâng cấp, cập nhật phần mềm. Kịch bản khôi phục nguyên trạng hệ thống khi việc cập nhật không thành công. | Tối thiểu 12 tháng kể từ ngày ký biên bản nghiệm thu tổng thể. |

IV. Kinh nghiệm và nhân sự của nhà thầu:

4.1. Yêu cầu năng lực, kinh nghiệm và uy tín của Nhà thầu

| STT | Yêu cầu | Mô tả |
|-----|--|---|
| 1 | Kinh nghiệm thực hiện gói thầu có tính chất tương tự trong thời gian từ 01/01/2020 | <ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu bắt buộc: Nhà thầu đã hoàn thành tối thiểu 01 hợp đồng/dự án (tính đến thời điểm đóng thầu) liên quan đến hạng mục xây dựng/triển khai hệ thống chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết với tư cách là nhà thầu chính (nhà thầu độc lập hoặc thành viên liên danh) hoặc nhà thầu phụ. <i>(Trường hợp nhà thầu liên danh thì từng thành viên liên danh phải có tối thiểu 01 hợp đồng đáp ứng yêu cầu mới được điểm tối thiểu.)</i> - Phần công việc có tính chất tương tự (liên quan đến xây dựng/triển khai Hệ thống chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết) trong hợp đồng của nhà thầu có giá trị tối thiểu 2.850.000.000 VND là lợi thế. |

| STT | Yêu cầu | Mô tả |
|-----|--|---|
| | tính đến thời điểm đóng thầu | <p>(Trường hợp nhà thầu liên danh thì từng thành viên liên danh phải có tối thiểu 01 hợp đồng đáp ứng về tính chất tương tự có giá trị tương ứng với tỷ lệ mà nhà thầu đó đảm nhận trong liên danh mới được tính điểm.)</p> <p><u>Lưu ý:</u></p> <p>- Thời điểm xác nhận hợp đồng hoàn thành để xác định hợp đồng tương tự là thời điểm toàn bộ các hạng mục, nội dung công việc trong hợp đồng (không bao gồm nghĩa vụ bảo hành) được hoàn thành, nghiệm thu theo đúng quy định mà không căn cứ vào thời gian ký kết hợp đồng.</p> |
| 2 | Uy tín của nhà thầu thông qua việc tham dự thầu và thông qua kết quả thực hiện hợp đồng. | <p>- Uy tín của nhà thầu thông qua việc tham dự thầu: Nhà thầu không có hành vi vi phạm trong việc tham dự thầu theo quy định tại Điều 19 và Khoản 1 Điều 20 của Nghị định 214/2025/NĐ-CP</p> <p>- Uy tín của nhà thầu thông qua kết quả thực hiện hợp đồng: Nhà thầu không có vi phạm trong kết quả thực hiện hợp đồng theo quy định tại Điều 19 và Điều 20 của Nghị định 214/2025/NĐ-CP</p> <p>(Đối với Nhà thầu liên danh: Từng thành viên liên danh phải đáp ứng yêu cầu trên.)</p> |

4.2. Yêu cầu về nhân sự chủ chốt tối thiểu

| STT | Vị trí | Số lượng (người) | Yêu cầu (áp dụng cho 01 người) |
|-----|--|---------------------|---|
| 1 | Quản lý dự án | 01 | <ul style="list-style-type: none"> • Trình độ: Tốt nghiệp từ đại học trở lên thuộc một trong các ngành hoặc chuyên ngành toán tin, toán tin ứng dụng, tin học, tin học quản lý, máy tính, công nghệ thông tin, điện tử viễn thông, kinh tế, tài chính ngân hàng hoặc các ngành tương đương. • Kinh nghiệm trong các công việc tương tự: Có tối thiểu 03 (ba) năm kinh nghiệm với vai trò là cán bộ quản lý dự án/quản trị dự án công nghệ thông tin. • Kinh nghiệm triển khai dự án/Hợp đồng: Từng tham gia tối thiểu 01 (một) hợp đồng/dự án công nghệ thông tin hoặc cung cấp phần mềm hoặc dịch vụ triển khai phần mềm với vai trò là cán bộ quản lý dự án hoặc quản trị dự án. |
| 2 | Trưởng nhóm kỹ thuật (Team leader/Technical leader) | 01 | <ul style="list-style-type: none"> • Trình độ: Tốt nghiệp từ đại học trở lên thuộc một trong các ngành hoặc chuyên ngành toán tin, toán tin ứng dụng, tin học, tin học quản lý, máy tính, công nghệ thông tin, điện tử viễn thông hoặc các ngành tương đương. • Kinh nghiệm trong các công việc tương tự: Có tối thiểu 03 (ba) năm kinh nghiệm với vai trò là tổ trưởng/trưởng nhóm kỹ thuật trở lên. • Kinh nghiệm triển khai dự án/hợp đồng: Từng tham gia tối thiểu 01 (một) hợp đồng/dự án công nghệ thông tin hoặc cung cấp phần mềm hoặc dịch |

| STT | Vị trí | Số lượng (người) | Yêu cầu (áp dụng cho 01 người) |
|-----|---|---------------------|---|
| | | | vụ triển khai phần mềm với vai trò là tổ trưởng/trưởng nhóm kỹ thuật trở lên. |
| 3 | Nhân sự kỹ thuật/ công nghệ thông tin (Triển khai/phát triển phần mềm/ứng dụng) | 05 | <ul style="list-style-type: none"> • Trình độ: Tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên thuộc một trong các ngành hoặc chuyên ngành toán tin, toán tin ứng dụng, tin học, tin học quản lý, máy tính, công nghệ thông tin, điện tử viễn thông, kinh tế, tài chính ngân hàng hoặc các ngành tương đương. • Kinh nghiệm trong các công việc tương tự: Có tối thiểu 03 (ba) năm kinh nghiệm với vai trò là cán bộ kỹ thuật/triển khai/công nghệ thông tin đảm nhiệm một trong số các công việc phát triển/tích hợp/triển khai/quản trị/vận hành ứng dụng/phần mềm. • Kinh nghiệm triển khai dự án (Hợp đồng/dự án): Từng tham gia tối thiểu 01 (một) hợp đồng/dự án công nghệ thông tin hoặc cung cấp phần mềm hoặc dịch vụ triển khai phần mềm với vai trò là cán bộ kỹ thuật/triển khai/công nghệ thông tin đảm nhiệm một trong số các công việc phát triển/tích hợp/triển khai/quản trị/vận hành ứng dụng/phần mềm. |
| 4 | Phân tích nghiệp vụ | 01 | <ul style="list-style-type: none"> • Trình độ: Tốt nghiệp từ đại học trở lên thuộc một trong các ngành hoặc chuyên ngành toán tin, toán tin ứng dụng, tin học, tin học quản lý, máy tính, công nghệ thông tin, điện tử viễn thông, kinh tế, tài chính ngân hàng hoặc các ngành tương đương. • Kinh nghiệm trong các công việc tương tự: Có tối thiểu 03 (ba) năm kinh nghiệm với vai trò là cán bộ phân tích nghiệp vụ. • Kinh nghiệm triển khai dự án/Hợp đồng: Từng tham gia tối thiểu 01 (một) hợp đồng/dự án công nghệ thông tin hoặc cung cấp phần mềm hoặc dịch vụ triển khai phần mềm với vai trò là cán bộ phân tích nghiệp vụ. |

| STT | Vị trí | Số lượng (người) | Yêu cầu (áp dụng cho 01 người) |
|-----|-------------------|---------------------|--|
| 5 | Kiểm thử (Tester) | 01 | <ul style="list-style-type: none"> • Trình độ: Tốt nghiệp từ đại học trở lên thuộc một trong các ngành hoặc chuyên ngành toán tin, toán tin ứng dụng, tin học, tin học quản lý, máy tính, công nghệ thông tin, điện tử viễn thông, kinh tế, tài chính ngân hàng hoặc các ngành tương đương. • Kinh nghiệm trong các công việc tương tự: Có tối thiểu 03 (ba) năm kinh nghiệm với vai trò là cán bộ kiểm thử phần mềm/ứng dụng. • Kinh nghiệm triển khai dự án/Hợp đồng: Từng tham gia tối thiểu 01 (một) hợp đồng/dự án công nghệ thông tin hoặc cung cấp phần mềm hoặc dịch vụ triển khai phần mềm với vai trò là cán bộ kiểm thử phần mềm/ứng dụng. |

Ghi chú:

(i) Số năm kinh nghiệm trong các công việc tương tự được tính từ thời điểm nhân sự bắt đầu thực hiện công việc tương tự đó đến thời điểm đóng thầu.

(ii) Nhà thầu không được đề xuất 01 NSCC cho nhiều vị trí khác nhau.

(iii) Đối với nhà thầu liên danh: Tổng các thành viên liên danh phải đáp ứng yêu cầu. Từng thành viên liên danh phải đáp ứng yêu cầu tương ứng với phần công việc đảm nhận.

V. Trách nhiệm của Chủ đầu tư:

Trong khả năng và điều kiện cho phép, NAPAS sẵn sàng cung cấp:

- Điều kiện làm việc, cán bộ hỗ trợ và những tài liệu có liên quan đến nhiệm vụ tư vấn trong phạm vi gói thầu, kể cả các tài liệu nghiên cứu liên quan hiện có nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho nhà thầu thực hiện nhiệm vụ của mình. Các yêu cầu liên quan đến hạ tầng phần cứng để chuẩn bị cho việc triển khai cài đặt các hạng mục liên quan.