

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Yêu cầu về kỹ thuật mang tính kỹ thuật thuần túy và các yêu cầu khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ (trừ giá). Yêu cầu về kỹ thuật phải được nêu đầy đủ, rõ ràng và cụ thể để làm cơ sở cho nhà thầu lập E-HSDT.

Trong yêu cầu về kỹ thuật không được đưa ra các điều kiện nhằm hạn chế sự tham gia của nhà thầu hoặc nhằm tạo lợi thế cho một hoặc một số nhà thầu gây ra sự cạnh tranh không bình đẳng.

Yêu cầu về kỹ thuật bao gồm các nội dung cơ bản như sau:

1. Giới thiệu chung về dự án/dự toán mua sắm, gói thầu:

- Tên gói thầu: 15-NPCCC-SXKD: Cung cấp dịch vụ CSKH bằng hình thức tin nhắn SMS giai đoạn 2025-2026.

- Tên bên mời thầu: Trung tâm Chăm sóc khách hàng - Chi nhánh Tổng công ty Điện lực miền Bắc.

- Nguồn vốn: Chi phí SXKD của EVNNPC.

- Thời gian thực hiện hợp đồng: 12 tháng (365 ngày).

- Loại hợp đồng: Theo đơn giá cố định.

2. Mục tiêu công việc:

Cung cấp dịch vụ CSKH bằng hình thức tin nhắn SMS giai đoạn 2025-2026 trên toàn Tổng công ty Điện lực miền Bắc, chi tiết theo bảng liệt kê:

STT	Công ty Điện lực	Số lượng tin nhắn SMS dự kiến	Duy trì Brandname
1	Công ty Điện lực Phú Thọ– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	30.495.428	365 ngày
2	Công ty Điện lực Quảng Ninh– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	8.411.983	365 ngày
3	Công ty Điện lực Thái Nguyên– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	31.904.000	365 ngày
4	Công ty Điện lực Thanh Hóa– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	12.083.367	365 ngày
5	Công ty Điện lực Lạng Sơn– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	5.746.615	365 ngày
6	Công ty Điện lực Tuyên Quang– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	10.140.659	365 ngày
7	Công ty Điện lực Nghệ An– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	25.697.156	365 ngày
8	Công ty Điện lực Cao Bằng– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	2.600.001	365 ngày
9	Công ty Điện lực Sơn La– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	4.233.785	365 ngày

STT	Công ty Điện lực	Số lượng tin nhắn SMS dự kiến	Duy trì Brandname
10	Công ty Điện lực Hà Tĩnh– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	11.070.237	365 ngày
11	Công ty Điện lực Lào Cai– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	17.220.963	365 ngày
12	Công ty Điện lực Điện Biên– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	3.108.677	365 ngày
13	Công ty Điện lực Bắc Ninh– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	37.720.000	365 ngày
14	Công ty Điện lực Hưng Yên– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	29.029.312	365 ngày
15	Công ty Điện lực Lai Châu– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	233.072	365 ngày
16	Công ty Điện lực Ninh Bình– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	19.389.535	365 ngày
17	Công ty Điện lực Hải Phòng– Chi nhánh Tổng Công ty Điện lực miền Bắc	26.629.307	365 ngày
Tổng cộng			

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

Hệ thống nhắn tin của chủ đầu tư được hiểu là tính từ sau Router hoặc Converter của Nhà thầu đặt tại địa điểm của Chủ đầu tư trở về thiết bị của chủ đầu tư.

Hệ thống tin nhắn của Nhà thầu được hiểu là tính từ Router hoặc Converter của kênh thuê riêng do nhà thầu đặt tại địa điểm của Chủ đầu tư trở về phía Nhà thầu.

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương V, gồm các nội dung như sau:

3.1. Yêu cầu chung

STT	Yêu cầu	Mức độ đáp ứng
1	Cung cấp các dịch vụ gửi tin nhắn chăm sóc khách hàng sử dụng điện với các nội dung sau: + Thông báo tiền điện; + Thông báo lịch mất điện; + Thông báo khẩn; + Thông tin chăm sóc khách hàng; + Thông báo khác (giờ trái đất, tri ân khách hàng, chúc mừng, đánh giá sự hài lòng của khách hàng...) Qua hình thức Brandname (160 ký tự/SMS bao gồm cả dấu cách); (yêu cầu tài liệu chứng minh khả năng cung cấp dịch vụ).	Bắt buộc

2	Gửi được tin nhắn tới khách hàng của các nhà mạng viễn thông di động đang hoạt động tại Việt Nam (Viettel, VinaPhone, MobiFone, GMobile, VietnamMobile...).	Bắt buộc
3	Đăng ký cung cấp tên thương hiệu tin nhắn Brandname với các nhà mạng viễn thông di động đang hoạt động tại Việt Nam theo danh sách kèm theo HSMT.	Bắt buộc

3.2. Yêu cầu hệ thống

STT	Yêu cầu	Mức độ đáp ứng
1	Năng lực: Tổng sản lượng trung bình trên 3 nhà mạng Viettel, Mobifone, Vinaphone đã thực hiện trong 12 tháng liền kề gần nhất đối với lĩnh vực gói thầu (theo quy định của 3 nhà mạng chính Viettel, Mobifone, Vinaphone) đạt tối thiểu 10 triệu tin nhắn/tháng (yêu cầu tài liệu chứng minh là biên bản đối soát/biên bản xác nhận sản lượng với các nhà mạng hoặc tài liệu tương đương).	Bắt buộc
2	- Hệ thống của nhà thầu phải đáp ứng tối thiểu gửi 500 tin nhắn/giây từ hệ thống của Chủ đầu tư tới khách hàng (yêu cầu tài liệu chứng minh và cam kết của nhà thầu, nhà thầu phải chứng minh được khả năng đáp ứng cung cấp dịch vụ, trường hợp cần thiết chủ đầu tư có thể yêu cầu nhà thầu kiểm tra tính sẵn sàng của dịch vụ trong quá trình đánh giá hồ sơ kỹ thuật)	Bắt buộc
	Độ sẵn sàng	
3	Tin nhắn phải được gửi tới máy khách hàng trong vòng 3 phút kể từ khi bản tin được gửi từ hệ thống chủ đầu tư sang hệ thống của nhà thầu (yêu cầu có cam kết gửi kèm), trừ những bản tin ưu tiên, thời gian yêu cầu trong vòng 10 giây	Bắt buộc
4	- Có cơ chế cân bằng tải và có mô tả cụ thể trong trường hợp xảy ra quá tải trong các thời điểm cao điểm (yêu cầu có tài liệu chứng minh gửi kèm). - Hệ thống của nhà thầu phải có cơ chế dự phòng, độ sẵn sàng hệ thống của nhà thầu phải $\geq 99,9\%$, có nghĩa tổng thời gian không gửi được tin hệ thống phải nhỏ hơn 525 phút/năm (tần suất sự cố không quá 2 lần trên ngày và không được quá 10 phút/vụ) (yêu cầu có tài liệu chứng minh và cam kết gửi kèm).	Bắt buộc
5	Khả năng mở rộng: - Hệ thống của nhà thầu phải đáp ứng khi có yêu cầu tăng lưu lượng, tăng hiệu năng, thắt chặt an ninh bảo mật (yêu cầu có tài liệu chứng minh gửi kèm) - Hoặc theo yêu cầu nghiệp vụ kinh doanh của chủ đầu tư khi có yêu cầu.	Bắt buộc
6	Bảo mật: Mỗi thành phần của hệ thống của nhà thầu phải có chính sách về Bảo mật ATTT (yêu cầu có tài liệu thuyết minh và chứng chỉ gửi kèm).	Bắt buộc

STT	Yêu cầu	Mức độ đáp ứng
7	- Đề xuất phương án Bảo mật ATTT cho kết nối dịch vụ nhắn tin giữa hệ thống của Chủ đầu tư -> Nhà thầu (yêu cầu có tài liệu thuyết minh gửi kèm).	Bắt buộc
8	Hệ thống được đánh giá pentest bởi đơn vị được cấp giấy phép kinh doanh sản phẩm, dịch vụ An toàn thông tin mạng và có kết quả đánh giá hệ thống không có lỗ hổng nghiêm trọng trong vòng 12 tháng trước thời điểm mở thầu	Bắt buộc
9	Tích hợp hệ thống & năng lực kết nối: Mô tả giải pháp kết nối hệ thống nhắn tin có dự phòng: Chủ đầu tư -> Nhà thầu -> Nhà mạng viễn thông (yêu cầu có tài liệu thuyết minh gửi kèm).	Bắt buộc
10	- Mô tả giải pháp kênh truyền kết nối hệ thống có dự phòng: Chủ đầu tư -> Nhà thầu. (yêu cầu có tài liệu thuyết minh gửi kèm).	Bắt buộc
11	Có kết nối trực tiếp đến ít nhất 03 nhà mạng chính là Viettel, Mobifone, Vinaphone hoặc thông qua đối tác có kết nối trực tiếp với các nhà mạng. Yêu cầu tài liệu chứng minh là thư xác nhận của nhà mạng về việc nhà thầu có kết nối trực tiếp đến nhà mạng tại thời điểm tham gia gói thầu.	Bắt buộc

3.3. Yêu cầu chức năng

STT	Yêu cầu	Mức độ đáp ứng
1	- Giải pháp nhắn tin ưu tiên, các tin nhắn đặc biệt phải được gửi tới khách hàng trong vòng 10 giây đồng hồ (yêu cầu có tài liệu mô tả gửi kèm).	Bắt buộc
2	- Gửi tin nhắn từ Chủ đầu tư sang nhà thầu theo bản tin mẫu được định nghĩa trước khi có yêu cầu (yêu cầu có tài liệu chứng minh khả năng triển khai gửi kèm).	Bắt buộc
3	- Hệ thống của nhà thầu cho phép gửi tin theo các định dạng khác như excel, csv khi có sự cố hệ thống của Chủ đầu tư (yêu cầu có tài liệu mô tả gửi kèm).	Bắt buộc
4	- Chặn tin lặp tránh làm phiền khách hàng: từ Chủ đầu tư -> Khách hàng trong vòng 24 giờ đồng hồ (có nghĩa là trong vòng 24 giờ đồng hồ chỉ có 01 tin nhắn duy nhất được gửi tới 01 số điện thoại với 01 nội dung) (yêu cầu có tài liệu mô tả gửi kèm).	Bắt buộc

3.4. Yêu cầu Giám sát và vận hành hệ thống

STT	Yêu cầu	Mức độ đáp ứng
1	- Nhà thầu phải phải lưu trữ tối thiểu 6 tháng các CSDL (cơ sở dữ liệu) liên quan tới gửi tin nhắn của Chủ đầu tư, các log file gửi tin tới nhà mạng, phải cung cấp cho Chủ đầu tư khi có yêu cầu. (yêu cầu có tài liệu mô tả gửi kèm).	Bắt buộc

2	- Đặt ngưỡng và cảnh báo sự cố: + Nhà thầu phải thiết lập ngưỡng cảnh báo lỗi hệ thống thông qua email và tin nhắn (yêu cầu có tài liệu mô tả gửi kèm). + Mọi thay đổi hoặc sự cố của hệ thống phải được cảnh báo ngay lập tức tới người quản trị hệ thống của Chủ đầu tư thông qua email và tin nhắn (yêu cầu có tài liệu mô tả gửi kèm).	Bắt buộc
3	Báo cáo thống kê: + Nhà thầu phải cung cấp ứng dụng thống kê và phép truy vấn lịch sử gửi tin theo nhiều tiêu chí: theo nhà mạng, theo thời gian, theo trạng thái (đã gửi, thành công, không thành công, sai định dạng số...) (yêu cầu có tài liệu mô tả gửi kèm). + Gửi báo cáo định kỳ sản lượng hàng ngày, tháng gửi tới bộ phận quản lý qua email (yêu cầu có tài liệu mô tả gửi kèm).	Bắt buộc
4	Nhà thầu phải cung cấp các tài liệu kỹ thuật liên quan như sau: - Tài liệu mô tả chi tiết, kiến trúc và phương thức hoạt động của hệ thống. - Tài liệu mô tả luồng dịch vụ. - Tài liệu mô tả chi tiết và đề xuất kỹ thuật. - Tài liệu định cỡ hệ thống đáp ứng lưu lượng cho công tác CSKH qua tin nhắn của chủ đầu tư. - Tài liệu vận hành và duy trì hệ thống. - Tài liệu mô tả lưu đồ phối hợp CSKH và giải quyết khiếu nại.	Bắt buộc

3.5. Yêu cầu Phối hợp và giải quyết khiếu nại khách hàng

STT	Yêu cầu	Mức độ đáp ứng
1	- Nhà thầu phải đảm bảo cung cấp dịch vụ 24/7 (yêu cầu có tài liệu chứng minh và cam kết gửi kèm).	Bắt buộc
2	- Nhà thầu phải có đầu mối tiếp nhận 24/7 và phối hợp giải quyết dứt điểm trong vòng 24h (24 giờ đồng hồ) các khiếu nại của khách hàng các vấn đề liên quan tới dịch vụ. (yêu cầu có tài liệu chứng minh hoặc quy trình phối hợp gửi kèm).	Bắt buộc

3.6. Yêu cầu Đào tạo

STT	Yêu cầu	Mức độ đáp ứng
1	- Đào tạo giám sát kết nối cho 04 cán bộ kỹ thuật trong công tác quản lý vận hành hệ thống nhắn tin chăm sóc khách hàng. - Hướng dẫn cho GDV phương thức phối hợp giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan tới tin nhắn (không nhận được tin nhắn, thiết bị sử dụng nhận tin nhắn ...)	Bắt buộc

3.7. Yêu cầu khác

STT	Yêu cầu	Mức độ đáp ứng
-----	---------	----------------

1	Nhà thầu phải có chứng chỉ quản lý chất lượng ISO 9001 cho dịch vụ tin nhắn thương hiệu SMS Brandname còn hiệu lực (yêu cầu bản sao có công chứng).	Bắt buộc
2	Nhà thầu phải có chứng chỉ quản lý chất lượng ISO 27001 cho dịch vụ tin nhắn thương hiệu SMS Brandname còn hiệu lực (yêu cầu bản sao có công chứng).	Bắt buộc
3	Nhà thầu phải có giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông trên mạng viễn thông di động mặt đất	Bắt buộc

4. Giải pháp và phương pháp luận:

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương này, gồm các phần như sau:

- 1. Giải pháp và phương pháp luận;*
- 2. Kế hoạch công tác.*

5. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:

Mục này quy định về quy trình kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, trình tự giao nộp sản phẩm (nếu có)... để phục vụ công tác thanh, quyết toán hợp đồng.