

## **Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT**

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

- Tên gói thầu: Thuê dịch vụ bảo vệ tại Chi nhánh Bảo Lộc năm 2025-2026.
- Chủ đầu tư: Ngân hàng TMCP Đầu Tư & Phát Triển Việt Nam – Chi nhánh Bảo Lộc
- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Chào hàng cạnh tranh
- Phương thức đấu thầu: 1 giai đoạn 1 túi hồ sơ
- Thời gian bắt đầu lựa chọn nhà thầu: Quý IV
- Nguồn vốn: Chi phí tại Chi nhánh.
- Thời gian thực hiện hợp đồng: 12 tháng (từ 01/11/2025 đến 31/10/2026)
- Loại hợp đồng: Trọn gói
- Địa điểm thực hiện: Ngân hàng TMCP Đầu Tư & Phát Triển Việt Nam – Chi nhánh Bảo Lộc

### **2. Mục tiêu công việc: Cung cấp dịch vụ Bảo vệ.**

### **3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:**

#### **3.1 Mô tả thời gian, số lượng và nhiệm vụ**

TT	Vị trí bảo vệ	Thời gian làm việc (có thể thay đổi tùy theo tình hình thực tế tại Ngân hàng)
1	<p><b>Ngân hàng TMCP Đầu Tư &amp; Phát Triển Việt Nam – Chi nhánh Bảo Lộc.</b></p> <p>Địa chỉ: Số đường 52 Lê Thị Pha, Phường 1 Bảo Lộc, tỉnh Lâm Đồng</p>	<p>Tất cả các ngày trong tuần, bao gồm cả ngày Lễ, Tết.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vị trí trực 24/24h: 02 vị trí. Thời gian làm việc theo ca: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Ca 1: Từ 06h00 đến 14h00</li> <li>+ Ca 2: Từ 14h00 đến 22h00</li> <li>+ Ca 3: Từ 22h00 đến 06h00 sáng hôm sau</li> </ul> </li> <li>- Vị trí trực 12/24h: 04 vị trí. Thời gian làm việc từ 06h00 đến 18h00</li> </ul>
2	<p><b>Phòng Giao dịch Di Linh.</b></p> <p>Địa chỉ: 29-31 đường Lý Thường Kiệt, xã Di Linh, tỉnh Lâm Đồng</p>	<p>Tất cả các ngày trong tuần, bao gồm cả ngày Lễ, Tết.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vị trí trực 24/24h: 01 vị trí. Thời gian làm việc theo ca: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Ca 1: Từ 06h00 đến 14h00</li> <li>+ Ca 2: Từ 14h00 đến 22h00</li> <li>+ Ca 3: Từ 22h00 đến 06h00 sáng hôm sau</li> </ul> </li> <li>- Vị trí trực 12/24h: 01 vị trí. Thời gian làm việc từ 06h00 đến 18h00</li> </ul>
3	<p><b>Phòng Giao dịch Bảo Lâm</b></p> <p>Địa chỉ: 188 đường Trần Phú, xã Bảo Lâm 1, tỉnh Lâm Đồng</p>	<p>Tất cả các ngày trong tuần, bao gồm cả ngày Lễ, Tết.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vị trí trực 24/24h: 01 vị trí. Thời gian làm việc theo ca: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Ca 1: Từ 06h00 đến 14h00</li> <li>+ Ca 2: Từ 14h00 đến 22h00</li> <li>+ Ca 3: Từ 22h00 đến 06h00 sáng hôm sau</li> </ul> </li> <li>- Vị trí trực 12/24h: 01 vị trí. Thời gian làm việc từ 06h00 đến 18h00</li> </ul>

4	<p><b>Phòng Giao dịch Lộc Châu</b></p> <p>Địa chỉ: 1407 Đường Trần Phú, phường 3 Bảo Lộc, tỉnh Lâm Đồng</p>	<p>Tất cả các ngày trong tuần, bao gồm cả ngày Lễ, Tết.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vị trí trực 24/24h: 01 vị trí. Thời gian làm việc theo ca: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Ca 1: Từ 06h00 đến 14h00</li> <li>+ Ca 2: Từ 14h00 đến 22h00</li> <li>+ Ca 3: Từ 22h00 đến 06h00 sáng hôm sau</li> </ul> </li> <li>- Vị trí trực 12/24h: 01 vị trí. Thời gian làm việc từ 06h00 đến 18h00</li> </ul>
5	<p><b>Phòng Giao dịch Lộc An</b></p> <p>Địa chỉ: Quốc lộ 20 xã Bảo Lâm 2, tỉnh Lâm Đồng</p>	<p>Tất cả các ngày trong tuần, bao gồm cả ngày Lễ, Tết.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vị trí trực 24/24h: 01 vị trí. Thời gian làm việc theo ca: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Ca 1: Từ 06h00 đến 14h00</li> <li>+ Ca 2: Từ 14h00 đến 22h00</li> <li>+ Ca 3: Từ 22h00 đến 06h00 sáng hôm sau</li> </ul> </li> <li>- Vị trí trực 12/24h: 01 vị trí. Thời gian làm việc từ 06h00 đến 18h00</li> </ul>
6	<p><b>Phòng Giao dịch Hòa Trung</b></p> <p>Địa chỉ: Thôn 04 xã Hòa Ninh, tỉnh Lâm Đồng</p>	<p>Tất cả các ngày trong tuần, bao gồm cả ngày Lễ, Tết.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vị trí trực 24/24h: 01 vị trí. Thời gian làm việc theo ca: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Ca 1: Từ 06h00 đến 14h00</li> <li>+ Ca 2: Từ 14h00 đến 22h00</li> <li>+ Ca 3: Từ 22h00 đến 06h00 sáng hôm sau</li> </ul> </li> <li>- Vị trí trực 12/24h: 01 vị trí. Thời gian làm việc từ 06h00 đến 18h00</li> </ul>

7	<b>Phòng Giao dịch Lộc Thành</b> Địa chỉ: Thôn 09 xã Bảo Lâm 3, tỉnh Lâm Đồng	Tất cả các ngày trong tuần, bao gồm cả ngày Lễ, Tết. - Vị trí trực 24/24h: 01 vị trí. Thời gian làm việc theo ca: + Ca 1: Từ 06h00 đến 14h00 + Ca 2: Từ 14h00 đến 22h00 + Ca 3: Từ 22h00 đến 06h00 sáng hôm sau - Vị trí trực 12/24h: 01 vị trí. Thời gian làm việc từ 06h00 đến 18h00
---	---	---

### 3.2 Yêu cầu về tiêu chuẩn thực hiện dịch vụ

- Nhà thầu phải có giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự để kinh doanh dịch vụ bảo vệ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp.
- Có giấy phép sử dụng công cụ hỗ trợ (theo quy định tại Điều 4, Nghị định số 79/2018/NĐ-CP)
- Tất cả các nhân viên bảo vệ phải có chứng chỉ nghiệp vụ bảo vệ Chứng chỉ PCCC, Chứng nhận sử dụng công cụ hỗ trợ do đơn vị có thẩm quyền cấp còn hiệu lực.
- Lương và các chế độ khác trả cho nhân viên Bảo vệ theo quy định của Luật Lao động;
- Nhân viên bảo vệ được trang bị đủ công cụ hỗ trợ phục vụ công việc.
- Nhân viên được trang bị đủ trang phục như quần áo, giày, mũ, thắt lưng... cho nhân viên bảo vệ theo quy định;
- Đào tạo và tái đào tạo cho nhân viên bảo vệ hàng năm (02 lần);

### 3.3 Nhiệm vụ cụ thể tại các chốt bảo vệ (có thể thay đổi tùy theo tình hình thực tế tại Ngân hàng)

1. Tuân thủ thời gian trực theo đúng quy định.
2. Tuân thủ các yêu cầu về trang phục, phù hiệu, biển tên theo quy định của BIDV.
3. Về vị trí làm việc: Không được tự ý rời bỏ vị trí làm việc theo phân công của cấp có thẩm quyền, trừ khi được phép của người có thẩm quyền hoặc trong trường hợp bất khả kháng nhưng phải thông báo ngay cho các bảo vệ hoặc đơn vị an ninh khác để có phương án hỗ trợ.
4. Ghi chép, lưu sổ các thông tin liên quan đến ca trực và các sự việc xảy ra trước khi bàn giao ca trực.
5. Giám sát, quản lý tài sản, trụ sở cơ quan:

- a) Giám sát người ra vào cơ quan nhằm ngăn chặn mọi hành vi trộm cắp, cố ý phá hoại tài sản, thiết bị; giữ gìn trật tự công cộng.
- b) Giám sát hàng hóa, tài sản được đưa ra/vào cơ quan.
- c) Bàn giao tổng tài sản:
  - Tất cả tài sản trang thiết bị được bàn giao tổng bàn giao ban đầu khi ký hợp đồng.
- d) Bàn giao giữa các ca trực:
  - Khi bàn giao ca trực tại các vị trí, chốt trực phải được bàn giao theo dõi bằng sổ bàn giao giữa các bảo vệ với nhau dưới sự giám sát của bảo vệ nội bộ của Chủ đầu tư.
- e) Không được tự ý mang tài sản, dịch chuyển tài sản khi chưa được sự chấp thuận của người có thẩm quyền.
- f) Trực tiếp tham gia hoặc phối hợp hỗ trợ, bảo vệ, áp tải tiền, tài sản, giấy tờ có giá, ấn chỉ, tài liệu, phương tiện chuyên chở theo phân công của lãnh đạo.
- g) Thực hiện đúng nhiệm vụ về bảo vệ, tuân tra trụ sở, cơ quan làm việc bảo đảm an toàn.

6. Với các tình huống khẩn cấp, mất an ninh, bạo động xảy ra tại đơn vị:

- a) Chủ động quan sát, theo dõi để đề phòng và phát hiện các hành vi vi phạm, tội phạm.
- b) Khi xảy ra các vụ bạo động, mất an ninh, cần bình tĩnh ứng phó đồng thời liên lạc nhanh nhất với Lãnh đạo và cơ quan chức năng, lực lượng đặc nhiệm theo số điện thoại đã được xác định trước để cùng phối hợp xử lý.
- c) Thực hiện các quy định về công tác phòng cháy, chữa cháy. Nắm rõ vị trí, cách vận hành và sử dụng các thiết bị, phương tiện chữa cháy, báo động, công cụ, thiết bị hỗ trợ, cứu nạn, các công tắc, aptomat để chủ động trong thực hiện nhiệm vụ. Thường xuyên kiểm tra, nếu phát hiện hư hỏng phải đề nghị người/ bộ phận có thẩm quyền cho sửa chữa và thay thế kịp thời.
- d) Khi xảy ra các tình huống khẩn cấp như cháy, nổ, bão lụt, tai nạn phải nhanh chóng thực hiện các biện pháp có thể nhằm cấp cứu nạn nhân, hạn chế tổn thất đồng thời báo cáo Lãnh đạo đơn vị, cơ quan chức năng gần nhất để cùng phối hợp xử lý.
- e) Chủ động thực hiện các biện pháp nhằm phòng ngừa các tình huống xấu có thể xảy ra đối với người và tài sản của đơn vị.
- f) Báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời thông tin cho cấp trên, người có thẩm quyền khi phát hiện các trường hợp nghi vấn, nguy cơ sẽ xảy ra, đã xảy ra.

### **3.4. Yêu cầu về Phong cách làm việc, giao tiếp và ứng xử đối với khách hàng**

- a) Chủ động chào hỏi, chỉ dẫn khách hàng một cách chính xác, rõ ràng, lịch sự.

- b) Đối với cán bộ bảo vệ ở khu vực trông giữ xe, phải hướng dẫn và giúp đỡ khách hàng khi họ gặp khó khăn, đặc biệt đối với người già, phụ nữ. Bố trí, sắp xếp vị trí để xe gọn gàng, an toàn.
- c) Khi khách hàng đến quan hệ công tác, giao dịch, tùy hoàn cảnh cụ thể, bảo vệ trực tiếp hướng dẫn khách hàng gặp bộ phận có liên quan hoặc đề nghị cán bộ của bộ phận có liên quan đón khách hàng.
- d) Không để khách hàng tự do đi lại trong cơ quan không vì mục đích công việc hoặc nhu cầu chính đáng của khách hàng nhưng vẫn bảo đảm thái độ lịch sự, đúng mực.
- e) Giám sát, bảo vệ khách hàng và tài sản của khách hàng trong phạm vi giao dịch, làm việc tại ngân hàng.
- f) Trường hợp khách hàng để quên tài sản, phải ghi vào sổ theo dõi, bảo quản và báo cáo cho người quản lý trực tiếp của mình.
- g) Không được tự ý cho phép cá nhân, tổ chức vào cơ quan không vì mục đích công việc, giao dịch, đặc biệt là ngoài giờ làm việc. Đối với các trường hợp đặc biệt, phải báo cáo xin ý kiến lãnh đạo đơn vị.

### **3.5. Yêu cầu nhà thầu thực hiện:**

#### **3.5.1. Cam kết về nhân sự thực hiện gói thầu**

Tất cả các nhân viên bảo vệ khi đến làm việc tại BIDV phải đáp ứng các điều kiện:

- Đội trưởng đội bảo vệ: 01 nhân viên và Nhân viên bảo vệ: 33 nhân viên.
- Là công dân Việt Nam; có lý lịch rõ ràng; phẩm chất chính trị; đạo đức tốt;
- Có đầy đủ năng lực hành vi dân sự, đủ sức khỏe, thể hình tốt, đáp ứng yêu cầu công tác bảo vệ.
- Nhân sự trong độ tuổi lao động. Tuổi: tối thiểu 70% từ 18 đến 50 tuổi.
- Quê quán: tối thiểu 60% lực lượng bảo vệ là người địa phương.
- Tài liệu về giấy tờ tùy thân (CCCD/ Hộ chiếu), Hợp đồng lao động.
- Nhân sự chủ chốt có trình độ từ tốt nghiệp THPT trở lên tối thiểu 50%. Riêng đội trưởng có trình độ từ Cao đẳng trở lên.
- 100% nhân sự phải được huấn luyện nghiệp vụ bảo vệ, sử dụng công cụ hỗ trợ, phòng cháy chữa cháy cứu nạn cứu hộ có các giấy chứng nhận, giấy phép còn hiệu lực đúng theo quy định.
- Nhà thầu cam kết cung cấp nhân sự có kinh nghiệm bảo vệ cho các tổ chức tín dụng/ngân hàng tối thiểu 01 năm trở lên. Cam kết tối thiểu 80% nhân sự chủ chốt có tối thiểu 02 năm kinh nghiệm làm bảo vệ cho tổ chức tín dụng/ngân hàng tại Việt Nam (Cung cấp tài liệu xác nhận của Ngân hàng).

- Đội trưởng có tối thiểu 03 năm kinh nghiệm làm bảo vệ cho tổ chức tín dụng/ngân hàng tại Việt Nam (Cung cấp tài liệu xác nhận của Ngân hàng).

- Tất cả bảo vệ được bố trí tại các mục tiêu đều phải đào tạo và ký cam kết và có xác nhận của Công ty v/v cam kết tuân thủ Quy định về hoạt động bảo vệ tại BIDV theo từng thời kỳ (hiện tại là Quy định số 9560/QyĐ-BIDV ngày 25/12/2017 về hoạt động bảo vệ tại BIDV, Quy định số 6255/QyĐ-BIDV ngày 07/09/2017 về phong cách và không gian làm việc và Quy định số 3133/QyĐ-BIDV ngày 17/06/2022 về tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tại các điểm giao dịch Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam).

- Tài liệu về nhân sự cần nộp: Nhà thầu phải nộp đầy đủ tài liệu để chứng minh (Scan gốc/bản chụp công chứng/chứng thực, xuất trình bản sao được công chứng và bản gốc khi được mời đối chiếu tài liệu).

### **3.5.2. Cam kết thực hiện dịch vụ**

- Đảm bảo thời gian thực hiện gói thầu theo đúng thời gian chào trong hồ sơ đề xuất, cung cấp dịch vụ bảo vệ kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.
- Phối hợp với Ngân hàng tổ chức diễn tập phương án bảo vệ, xử lý các tình huống bất thường xảy ra và tiến hành rút kinh nghiệm, bổ sung phương án bảo vệ nhằm đảm bảo an toàn cho con người và tài sản của Ngân hàng trong mọi tình huống.
- Chịu trách nhiệm đóng bảo hiểm và thanh toán các chi phí liên quan đảm bảo quyền lợi của nhân viên bảo vệ theo quy định của pháp luật.
- Nếu để xảy ra sự cố về vệ sinh môi trường, phòng cháy chữa cháy, an toàn lao động trong quá trình thực hiện hợp đồng với Chủ đầu tư do lỗi của nhà thầu, nhà thầu phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về các sự việc xảy ra.
- Tham gia các hoạt động tập huấn phòng cháy chữa cháy tại Ngân hàng khi có yêu cầu của Ngân hàng.
- Nếu để xảy ra sự cố, vi phạm pháp luật do lỗi của nhà thầu trong quá trình thực hiện hợp đồng với Ngân hàng, làm ảnh hưởng đến uy tín của Ngân hàng thì phải bồi thường cho Ngân hàng: 100% giá trị thiệt hại.
- Bồi thường thiệt hại trong vòng 15 ngày khi xảy ra mất mát hoặc hư hỏng tài sản sau khi được định giá, nếu trách nhiệm thuộc về bên mình.
- Thay thế nhân sự trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được văn bản yêu cầu thay đổi nhân sự từ Chủ đầu tư.
- Điều chỉnh phương án bảo vệ khi có yêu cầu của Ngân hàng.

### **3.5.3. Yêu cầu về khả năng huy động công cụ hỗ trợ, dụng cụ bảo hộ.**

- Có đầy đủ trang phục, thiết bị và công cụ hỗ trợ cho nhân viên phục vụ công tác bảo vệ theo quy định, tối thiểu bao gồm: đồng phục (quần áo, mũ, giày, áo mưa, ủng, phù hiệu, biển tên), còi; đèn pin.
- Sử dụng đúng đồng phục đã đăng ký với cơ quan có thẩm quyền.
- Nhà thầu cung cấp số lượng công cụ hỗ trợ để thực hiện gói thầu (đã được cơ quan công an cấp phép sử dụng từ năm 2023 trở lại đây) gồm: Súng đạn cay, cao su, nỏ 07 Cái; Dùi cui điện 05 Cái; Dùi cui Kim loại 13 cái (kèm đủ bao da).
- Lưu ý: Nhà thầu phải nộp đầy đủ tài liệu để chứng minh (Scan lên hệ thống bản sao được công chứng, xuất trình bản sao được công chứng và bản gốc khi được mời đối chiếu tài liệu).
- Các thiết bị, dụng cụ phải hoạt động tốt, còn khấu hao, có giấy phép sử dụng theo quy định.
- Tài liệu về công cụ hỗ trợ cần nộp: Nhà thầu phải nộp đầy đủ tài liệu để chứng minh (Scan gốc/bản chụp công chứng/chứng thực, xuất trình bản sao được công chứng và bản gốc khi được mời đối chiếu tài liệu).

**3.5.4. Nhà thầu nộp cùng E-HSDT bản trình bày về giải pháp và phương pháp luận để thực hiện dịch vụ bảo vệ tại Chi nhánh Bảo Lộc:**

STT	Hồ sơ	Yêu cầu	Yêu cầu cần tuân thủ/thỏa mãn	Hồ sơ
1	Phương án bảo vệ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phương án bảo vệ tài sản, an ninh giao dịch hàng ngày tại 5 địa điểm đảm bảo nội dung chính: Giới thiệu mục tiêu bảo vệ, hình ảnh, phương án bảo vệ, phối hợp với công an địa phương,....</li> <li>- Phương án bảo vệ tối thiểu 2 tình huống cướp giả định xảy ra trong giờ giao dịch xảy đối với Giao dịch viên, xảy ra khi tiếp/hoàn tiền.</li> </ul>	Chi tiết, hiệu quả	Kèm theo E-HSDT
2	Kế hoạch hoạt động liên tục	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch cung cấp dịch vụ liên tục cho Chủ đầu tư.</li> <li>- Kế hoạch hoạt động liên tục cho nhà thầu.</li> </ul>	Chi tiết, hiệu quả	Kèm theo E-HSDT

STT	Hồ sơ	Yêu cầu	Yêu cầu cần tuân thủ/thỏa mãn	Hồ sơ
		- Phương án bố trí bảo vệ: chỗ ở, nơi để vật dụng cá nhân trong thời gian làm việc,...		
3	Nhân sự chủ chốt	- Là công dân Việt Nam đủ 18 tuổi trở lên, có lý lịch rõ ràng; - Đáp ứng các yêu cầu nhân sự tại mục 3.5.1. Cam kết về nhân sự thực hiện gói thầu.	Phải thỏa mãn yêu cầu này	Kèm theo E-HSDT
4	Quy trình tuyển dụng đào tạo	1. Đáp ứng các tiêu chuẩn bảo vệ: - Là công dân Việt Nam từ 18 tuổi trở lên, có lý lịch rõ ràng, đạo đức tốt... - Có đủ hành vi dân sự, đủ sức khỏe, thể hình tốt - Có chứng chỉ nghiệp vụ bảo vệ chuyên nghiệp 2. Có quy trình đào tạo chuyên nghiệp phù hợp cho hoạt động ngân hàng 3. Có quy định về phong cách làm việc chuyên nghiệp, ý thức kỷ luật, quy định về sử dụng công cụ hỗ trợ 4. Có quy định về giao tiếp ứng xử (thái độ, cử chỉ, lời nói)	Phải thỏa mãn yêu cầu này	Kèm theo E-HSDT
5	Cam kết	- Phổ biến cho cán bộ của mình về phong cách giao dịch và làm việc của BIDV. - Trường hợp bảo vệ vi phạm, Chủ đầu tư sẽ trừ trực tiếp số tiền phạt vi phạm vào giá trị hợp đồng theo quy định chung của BIDV từng thời kỳ.	Phải thỏa mãn yêu cầu này	Kèm theo E-HSDT

<b>STT</b>	<b>Hồ sơ</b>	<b>Yêu cầu</b>	<b>Yêu cầu cần tuân thủ/thỏa mãn</b>	<b>Hồ sơ</b>
		- Cam kết thực hiện dịch vụ: chi tiết, đầy đủ		
7	Quy trình giám sát trực tiếp và Online	Có Quy trình giám sát các chốt trực của Nhân viên Bảo vệ tại Chi nhánh và các Phòng giao dịch	Phải thỏa mãn yêu cầu này	Kèm theo E-HSDT