Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

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

1.1. Giới thiệu về dự toán mua sắm

- Tên gói thầu: Gói thầu số 03: Thuê dịch vụ tiếp nhận, chuyển trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính cho người có công, đối tượng bảo trợ xã hội và dịch vụ chuyển trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính đến cá nhân, tổ chức khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến năm 2026

- **Quyết định phân bổ kinh phí:**

Quyết định số 1639/QĐ-TTPVHCC ngày 03/12/2025 của Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố về việc giao dự toán ngân sách Nhà nước năm 2026;

Quyết định số 258/QĐ-TTPVHCC ngày 02/03/2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội về việc phê duyệt dự toán nhiệm vụ: "Thuê dịch vụ tiếp nhận, chuyển trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính cho người có công, đối tượng bảo trợ xã hội và dịch vụ chuyển trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính đến cá nhân, tổ chức khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến năm 2026";

- **Quyết định phê duyệt Kế hoạch lựa chọn nhà thầu:** Quyết định số 259/QĐ-TTPVHCC ngày 02/03/2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

1.2. Giới thiệu về gói thầu

- Chủ đầu tư: Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

- Tên gói thầu: Gói thầu số 03: Thuê dịch vụ tiếp nhận, chuyển trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính cho người có công, đối tượng bảo trợ xã hội và dịch vụ chuyển trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính đến cá nhân, tổ chức khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến năm 2026.

- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Đấu thầu rộng rãi trong nước, qua mạng.

- Phương thức lựa chọn nhà thầu: Một giai đoạn, một túi hồ sơ.

- Nguồn vốn: Ngân sách thành phố giao năm 2026

- Thời gian thực hiện hợp đồng: 11 tháng kể từ ngày ký hợp đồng

- Loại hợp đồng: Đơn giá cố định

- Nội dung công việc gói thầu:

+ Tiếp nhận, chuyển trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính cho người có công, đối tượng bảo trợ xã hội và dịch vụ chuyển trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính đến cá nhân, tổ chức khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến năm 2026

2. Mục tiêu công việc:

- Đối với người có công, đối tượng bảo trợ xã hội: Hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tiếp nhận, chuyển hồ sơ thủ tục hành chính lưu động. Được hỗ trợ chi phí tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội; được hỗ trợ chi phí chuyển trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội và tới ngoại tỉnh.

- Đối với cá nhân, tổ chức khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Hỗ trợ chi phí chuyển trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội và tới ngoại tỉnh khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Yêu cầu kỹ thuật:

TT	Nội dung yêu cầu	Mức độ đáp ứng	
		Đạt	**Không đạt**
(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*
1	***Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ chuyển phát***		
1.1	Trọng lượng, khối lượng	- Hồ sơ, tài liệu chuyển phát có trọng lượng từ 01gram đến các mức khối lượng theo quy định. - Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm cam kết đáp ứng yêu cầu về trọng lượng, khối lượng bưu gửi.	Không đáp ứng yêu cầu tại cột (3)
		<u>*Tài liệu chứng minh:*</u> Bản cam kết chuyển phát trong giới hạn trọng lượng, khối lượng yêu cầu.	
1.2	Thời gian chuyển phát	Chuyển phát nhanh đảm bảo thời gian quy định như sau: - Áp dụng chuyển phát nhanh trong phạm vi nội thành, trên địa bàn thành phố Hà Nội. - Thời gian chuyển phát: J+1. - Thời gian hoàn trả bưu gửi kết quả thủ tục hành chính không phát được không quá: J+5. - Thời gian hoàn trả giấy hẹn không quá: J+15. (J) là ngày Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố giao hồ sơ cho đơn vị vận chuyển, không tính ngày nghỉ theo quy định.	Không đáp ứng yêu cầu tại cột (3)

TT	Nội dung yêu cầu	Mức độ đáp ứng	
		Đạt	**Không đạt**
		Thời gian chuyển phát được tính từ lúc đơn vị vận chuyển nhận kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội	
		Tài liệu chứng minh: Bản cam kết chuyển phát nhanh theo khung thời gian yêu cầu nêu trên.	
1.3	Đảm bảo an toàn đối với tài liệu chuyển phát	- Nhà thầu chịu trách nhiệm theo dõi, đảm bảo an toàn, không làm rách, nhàu nát đối với tài liệu nhận chuyển phát. - Nhà thầu có trách nhiệm bồi thường thiệt hại, phối hợp với Chủ đầu tư khắc phục hậu quả khi cung ứng dịch vụ bưu chính chuyển phát cho doanh nghiệp theo các quy định của Nhà nước. - Nhà thầu có trách nhiệm hợp tác xử lý các khiếu nại phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ.	Không đáp ứng yêu cầu tại cột (3)
		Tài liệu chứng minh: Bản cam kết trách nhiệm theo các nội dung nêu trên.	
1.4	Quy trình triển khai	Cam kết tuân thủ quy trình triển khai việc cung cấp dịch vụ bưu chính chuyển phát theo quy định hiện hành, trong đó phải bao gồm ít nhất các nội dung sau: - Tuân thủ đúng quy trình chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định hiện hành. - Bảo đảm thái độ phục vụ tận tình, thuận lợi, nhanh chóng.	Không đáp ứng yêu cầu tại cột (3)
		Tài liệu chứng minh: Bản cam kết tuân thủ các nội dung trên.	
2.	***Mạng lưới chuyển phát đảm bảo khả năng tiếp cận***		
2.1	Chi nhánh cung cấp dịch vụ chuyển phát	- Có điểm giao dịch tại 126 xã, phường thuộc địa bàn thành phố Hà Nội (kèm theo tài liệu chứng minh) - Có nhân viên phục vụ chuyển phát tận đơn vị (Mỗi chi nhánh tối thiểu 01 nhân viên (Nhà thầu đính kèm tài liệu chứng minh hợp đồng lao động/ thỏa thuận lao động và căn cước/căn cước công dân/chứng minh còn hiệu lực)	Không đáp ứng yêu cầu tại cột (3)

TT	Nội dung yêu cầu	Mức độ đáp ứng	
		Đạt	Không đạt
	Tổng hợp kết quả	Đáp ứng yêu cầu kỹ thuật	Không đáp ứng yêu cầu kỹ thuật

Các yêu cầu khác:

- Đơn giá không vượt quá định mức được Nhà nước quy định đối với dịch vụ bưu chính công ích, cụ thể là Thông tư số 22/2017/TT-BTTTT ngày 29/9/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định mức giá cước tối đa và chính sách miễn, giảm giá cước dịch vụ nhận gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. (Bảng giá chuyển phát.)

- Nhà cung cấp dịch vụ có đề xuất quy trình vận chuyển hồ sơ bảo đảm khép kín từ khâu tiếp nhận, phân loại, vận chuyển, bàn giao, hoàn trả; không lưu giữ hồ sơ tại các bưu cục trung gian; có đầu mối chịu trách nhiệm phối hợp với Trung tâm trong suốt quá trình thực hiện.

- Nhà thầu có đề xuất giải pháp ứng dụng hệ thống điều tin (tin nhắn báo tiếp nhận và trả kết quả đến công dân) và có cam kết tích hợp với hệ thống điều tin sẵn có của Chủ đầu tư trong quá trình thực hiện gói thầu

- Nhà thầu có đề xuất phương án phối hợp với Chủ đầu tư và các đơn vị có liên quan xử lý tình huống trong trường hợp mất mát, thất lạc hồ sơ;

- Nhà thầu có cam kết giao nhận hồ sơ, tài liệu tận nơi theo đúng các địa chỉ yêu cầu, phù hợp với phạm vi công việc thuộc Chỉ dẫn nhà thầu.

- Nhà thầu có cam kết bảo đảm hồ sơ, tài liệu, bưu phẩm được giao còn nguyên đai, nguyên kiện, giữ bí mật thông tin, bảo đảm an toàn trong suốt quá trình vận chuyển và khi chuyển trả.

- Nhà thầu có cam kết lập bảng kê doanh nghiệp thực hiện chuyển phát, trong đó thể hiện đầy đủ thông tin về tình hình chuyển phát, trạng thái giao nhận (chuyển phát thành công/chưa thành công), có xác nhận, đóng dấu của đơn vị vận chuyển; đồng thời cung cấp dữ liệu bảng kê bằng file điện tử (định dạng .doc/.xlsx) gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố theo từng đợt chuyển phát.

- Nhà thầu có cam kết chuyển giao kết quả xác nhận của người nhận cho Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố theo đúng phạm vi công việc.

- Trường hợp hồ sơ, tài liệu, bưu phẩm không giao được vì bất kỳ lý do nào, nhà thầu có trách nhiệm chuyển trả về theo đúng quy trình tương ứng với hình thức gửi ban đầu (chuyển nhanh trả về nhanh; chuyển hỏa tốc trả về hỏa tốc).

- Phiếu báo phát khi chuyển trả phải ghi rõ nơi chuyển đi theo quy định.

3.2. Chi tiết khối lượng công việc:

STT	Danh mục	Đơn vị tính	Số lượng
1	Với tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến (các dịch vụ không bao gồm sổ đỏ)	Lượt	64.977
2	Với hồ sơ đất đai (giấy chứng nhận quyền sử dụng đất) có nội dung là sổ đỏ	Lượt	206.900

3. 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.

4. 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.