

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:

- **Tên dự toán mua sắm:** Mua sắm dịch vụ thuê ngoài công tác đóng gói thẻ năm 2026.

- **Tên gói thầu:** Mua sắm dịch vụ thuê ngoài đóng gói thẻ năm 2026.

- **Địa điểm thực hiện dự toán mua sắm:**

+ Trung tâm Thẻ và vận hành, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, tầng 12, Tháp A tòa nhà Vincom, 191 Bà Triệu, Hai Bà Trưng, Hà Nội

+ Trung tâm Thẻ và vận hành Khu vực Miền Nam, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, tầng 3, tòa nhà BIDV 472 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Bàn Cờ, Tp.HCM.

- **Yêu cầu về thời gian cung cấp dịch vụ:** 12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực

2. Mục tiêu công việc: Thuê ngoài lao động phục vụ công tác đóng gói thẻ, các dịch vụ yêu cầu thực hiện bao gồm:

- Đóng gói thẻ GNNĐ (thủ công và tự động)
- Đóng gói thẻ Quốc tế
- Nhập hồ sơ ĐVCNT
- Kiểm thử giao dịch

* *Ghi chú: GNNĐ: Ghi nợ nội địa; ĐVCNT: Đơn vị chấp nhận thẻ*

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Quy trình thực hiện

Gồm 4 hạng mục công việc:

- Đóng gói thẻ GNNĐ (thủ công và tự động)
- Đóng gói thẻ Quốc tế
- Nhập hồ sơ ĐVCNT
- Kiểm thử giao dịch

Tên công việc	Bộ phận thực hiện	Các bước thực hiện	Yêu cầu công việc
I. Đóng gói thẻ Ghi nợ nội địa (bao gồm tất cả các khâu từ nhập thông tin, dập thẻ đến khi đóng gói hoàn chỉnh)			
1. Đóng gói THỦ CÔNG			
Tiếp nhận vật tư thẻ	Bộ phận đóng gói	Bước 1: Nhận bàn giao file danh sách phát hành thẻ, file in thư, giấy in thư, Pin.	Nhận đầy đủ, chính xác giữa danh sách phát hành thẻ với vật tư được giao.
		Bước 2: In thư theo file đã nhận	In đầy đủ, chính xác theo file đã nhận
Dập thẻ	Bộ phận dập thẻ	Bước 1: Chuẩn bị môi trường dập thẻ	Đảm bảo tính sẵn sàng của máy tính, máy dập thẻ
		Bước 2: Chuẩn bị dữ liệu dập thẻ	Đảm bảo tính chính xác và bảo mật của thông tin trên các file dập thẻ
		Bước 3: Nhận bàn giao file mã hóa thẻ và phôi thẻ trắng	Nhận đầy đủ, chính xác giữa file mã hóa thẻ và phôi thẻ trắng
		Bước 4: Dập thẻ	Đảm bảo tính bảo mật thông tin dập thẻ, chất lượng thẻ được dập
		Bước 5: Kiểm tra thẻ đã dập	a) Phương thức thực hiện kiểm tra: - Kiểm tra ngẫu nhiên. - Kiểm tra chất lượng bề mặt và chất lượng mã hoá dữ liệu trên dải băng từ và chip. b) Quy định về trình tự thực hiện kiểm tra: - Bước 1: Kiểm tra bề mặt thẻ thành phẩm ngay khi sản phẩm thẻ đầu tiên của mỗi loại được tạo ra. - Bước 2: Kiểm tra đảm bảo khớp đúng loại thẻ với loại phôi thẻ, thông tin bề mặt thẻ phải đầy đủ, rõ ràng. - Bước 3: Kiểm tra chất lượng mã hoá dữ liệu trên băng từ và chip đảm bảo khớp đúng với thông tin trên bề mặt thẻ. c) Xử lý trường hợp phát hiện thẻ thành phẩm bị lỗi: - Trường hợp phát hiện thẻ thành phẩm bị lỗi chất lượng bề mặt

			thẻ: + Kiểm tra 10 thẻ liên tiếp trước thành phẩm thẻ bị lỗi và 10 thẻ liên tiếp sau thành phẩm thẻ bị lỗi. + Thông báo với cán bộ BIDV - Trường hợp phát hiện thẻ thành phẩm bị lỗi chất lượng mã hoá dữ liệu trên dải băng từ/chip: + Dừng lại quá trình cá thẻ hóa thẻ trên máy dập thẻ. + Kiểm tra lại toàn bộ thành phẩm thẻ kể từ lần kiểm tra chính xác gần nhất đến thẻ thành phẩm cuối cùng trong lô thẻ được đưa vào máy dập thẻ + Thông báo với cán bộ BIDV
		Bước 6: Bàn giao thẻ đã dập cho bộ phận đóng gói	Bàn giao đầy đủ, chính xác giữa file mã hóa thẻ và thẻ đã được cá thẻ hóa xong
		Bước 7: Xóa file dập thẻ	Xóa hết dữ liệu thẻ đã dập
Đóng gói thẻ	Bộ phận đóng gói	Bước 1: Tách liên 1 là Phiếu xác nhận để gửi cho chi nhánh; Xé PIN (<i>Trường hợp không đóng gói Pin thì bỏ qua bước này</i>)	Đảm bảo PIN Mailer được xé sắp xếp theo thứ tự đúng, không rách rời, chấp vá
		Bước 2: Chuẩn bị đầy đủ thẻ, thư, PIN mailer (nếu có), Phiếu xác nhận (nếu có) và danh sách PHT.	Đảm bảo chuẩn bị đầy đủ thẻ đã xếp, PIN mailer đã xé, Phiếu xác nhận và danh sách đầy đủ phục vụ quá trình đóng gói
		Bước 3: Thực hiện đóng gói PIN/thư (nếu có) và thẻ vào 1 phong bì	Đảm bảo thông tin khách hàng trên PIN/thư với thẻ khớp nhau
		Bước 4: Kiểm soát đóng gói thẻ	Kiểm tra xác suất
		Bước 5: Dán niêm phong	
		Bước 6: Kiểm soát thẻ với danh sách	Kiểm tra phong bì thẻ đã đóng gói khớp với danh sách phát hành thẻ
Đóng gói vào bì thư chuyển phát	Bộ phận đóng gói	Bước 1: Cho phong bì thẻ, danh sách phát hành thẻ, phiếu xác nhận (nếu có) vào bì thư chuyển phát	
		Bước 2: Dán địa chỉ chi nhánh/khách hàng trên bì thư chuyển phát	

		Bước 3: Bàn giao cho cán bộ BIDV/đơn vị chuyển phát	Đảm bảo đầy đủ, chính xác, khớp đúng đủ số lượng bì so với biên bản bàn giao.
2. Đóng gói TỰ ĐỘNG			
Dập thẻ	Bộ phận dập thẻ	Bước 1: Chuẩn bị môi trường dập thẻ	Đảm bảo tính sẵn sàng của máy tính, máy dập thẻ
		Bước 2: Chuẩn bị dữ liệu dập thẻ	Đảm bảo tính chính xác và bảo mật của thông tin trên các file dập thẻ
		Bước 3: Nhận bàn giao file mã hóa thẻ và phôi thẻ trắng	Nhận đầy đủ, chính xác giữa file mã hóa thẻ và phôi thẻ trắng
		Bước 4: Dập thẻ	Đảm bảo tính bảo mật thông tin dập thẻ, chất lượng thẻ được dập
		Bước 5: Kiểm tra thẻ đã dập	a) Phương thức thực hiện kiểm tra: - Kiểm tra ngẫu nhiên. - Kiểm tra chất lượng bề mặt và chất lượng mã hoá dữ liệu trên dải băng từ và chip. b) Quy định về trình tự thực hiện kiểm tra: - Bước 1: Kiểm tra bề mặt thẻ thành phẩm ngay khi sản phẩm thẻ đầu tiên của mỗi loại được tạo ra. - Bước 2: Kiểm tra đảm bảo khớp đúng loại thẻ với loại phôi thẻ, thông tin bề mặt thẻ phải đầy đủ, rõ ràng. - Bước 3: Kiểm tra chất lượng mã hoá dữ liệu trên băng từ và chip đảm bảo khớp đúng với thông tin trên bề mặt thẻ. c) Xử lý trường hợp phát hiện thẻ thành phẩm bị lỗi: - Trường hợp phát hiện thẻ thành phẩm bị lỗi chất lượng bề mặt thẻ: + Kiểm tra 10 thẻ liên tiếp trước thành phẩm thẻ bị lỗi và 10 thẻ liên tiếp sau thành phẩm thẻ bị lỗi. + Thông báo với cán bộ BIDV - Trường hợp phát hiện thẻ thành phẩm bị lỗi chất lượng mã hoá dữ liệu trên dải băng từ/chip: + Dừng lại quá trình cá thể hóa thẻ trên máy dập thẻ. + Kiểm tra lại toàn bộ thành phẩm thẻ kể từ lần kiểm tra chính

			xác gần nhất đến thẻ thành phẩm cuối cùng trong lô thẻ được đưa vào máy dập thẻ + Thông báo với cán bộ BIDV
		Bước 6: Bàn giao thẻ đã dập cho bộ phận đóng gói	Bàn giao đầy đủ, chính xác giữa file mã hóa thẻ và thẻ đã được cá thẻ hóa xong
		Bước 7: Xóa file dập thẻ	Xóa hết dữ liệu thẻ đã dập
Tiếp nhận thẻ và vật tư đóng gói	Bộ phận vận hành máy đóng gói thẻ tự động	Bước 1: Nhận bàn giao file dữ liệu in thư, số lượng thẻ cần đóng gói, thẻ vật lý và vật tư phục vụ đóng gói thẻ (gồm giấy tiêu đề, phong bì, băng dính 2 mặt, dung môi dán phong bì, ấn phẩm ...)	Nhận đầy đủ, chính xác giữa danh sách phát hành thẻ với vật tư được giao.
Đóng gói thẻ tự động	Bộ phận vận hành máy đóng gói thẻ tự động	Bước 1: Chuẩn bị môi trường đóng gói thẻ	Đảm bảo tính sẵn sàng của máy tính, máy đóng gói thẻ
		Bước 2: Đóng gói thẻ	Vận hành máy đóng gói thẻ đảm bảo thẻ đóng gói được sắp xếp lần lượt theo thứ tự của thẻ vật lý khi nhận bàn giao.
		Bước 3: Kiểm tra thẻ đã đóng gói	a) Phương thức thực hiện kiểm tra: - Kiểm tra ngẫu nhiên trong đó tối thiểu phải bao gồm phong bì đóng gói thành phẩm đầu tiên và cuối cùng. - Kiểm tra chất lượng bề mặt, tính toàn vẹn của phong bì, thông tin khách hàng hiển thị trên ô kính của phong bì và chất lượng, cách thức gấp thư. b) Quy định về trình tự thực hiện kiểm tra: - Bước 1: Kiểm tra phong bì đảm bảo phong bì giữ nguyên form, không bị xô lệch, rách, quăn. - Bước 2: Kiểm tra đảm bảo khớp đúng loại thẻ với loại phong bì thẻ, giấy tiêu đề thư; thông tin in trên giấy tiêu đề phải đầy đủ, rõ ràng, khớp đúng với file dữ liệu in thư. - Bước 3: Kiểm tra chất lượng keo dán phong bì đảm bảo phong bì được dán chặt chẽ. c) Xử lý trường hợp phát hiện phong bì sau khi đóng gói bị lỗi: + Kiểm tra tối thiểu 05 phong bì liền trước và 05 phong bì liền

			sau phong bì bị lỗi. + Thực hiện chạy máy đóng gói lại các phong bì bị lỗi. + Thông báo ngay với cán bộ BIDV các trường hợp sau: ○ Hệ thống đóng gói tự động không đọc được dữ liệu từ thẻ thành phẩm. ○ Thẻ bị hỏng (cong, gập, gãy,...) trong quá trình đóng gói.
		Bước 4: Bàn giao thẻ đóng gói cho bộ phận đóng gói	Bàn giao đầy đủ, chính xác đảm bảo đầy đủ, khớp đúng số lượng.
Đóng gói vào bì thư chuyển phát	Bộ phận đóng gói	Bước 1: Cho phong bì thẻ, danh sách phát hành thẻ, phiếu xác nhận (nếu có) vào bì thư chuyển phát	
		Bước 2: Dán địa chỉ chi nhánh/khách hàng trên bì thư chuyển phát	
		Bước 3: Bàn giao cho cán bộ BIDV/đơn vị chuyển phát	Đảm bảo đầy đủ, chính xác, khớp đúng đủ số lượng bì so với biên bản bàn giao.
II. Đóng gói thẻ quốc tế (bao gồm tất cả các khâu từ nhập thông tin, dập thẻ đến khi đóng gói hoàn chỉnh)			
1.1 Thẻ quốc tế thông thường			
Nhận File hồ sơ từ Chi nhánh	Bộ phận nhập liệu	Bước 1: Chuẩn bị điều kiện	Kiểm tra thư mục/chương trình truyền nhận file hồ sơ nhập liệu từ Chi nhánh liên tục theo giờ làm việc quy định của BIDV.
		Bước 2: Nhận file	Nhận file hồ sơ gửi từ Chi nhánh BIDV
		Bước 3: In hồ sơ	In đầy đủ các hồ sơ đạt yêu cầu, đảm bảo không in thiếu hồ sơ Chi nhánh gửi trong khoảng thời gian quy định của BIDV. Đồng thời, hồ sơ phải được in xong trong khoảng thời gian tối đa 1 giờ tính từ thời gian Chi nhánh gửi hồ sơ và ghi nhận tại chương trình. Đối với trường hợp hồ sơ yêu cầu nhập liệu nhanh, khẩn cấp; hồ sơ phải được in xong trong khoảng thời gian tối đa 10 phút tính từ thời gian Chi nhánh gửi hồ sơ và ghi nhận tại chương trình.

Kiểm tra thông tin hồ sơ	Bộ phận nhập liệu	Bước 1: Kiểm tra thông tin hồ sơ nhập liệu	Kiểm tra tính đầy đủ bề mặt hồ sơ theo yêu cầu của BIDV.
		Bước 2: Phản hồi thông tin Chi nhánh	Đối với các hồ sơ không đầy đủ thông tin theo yêu cầu của BIDV, thực hiện phản hồi Chi nhánh qua chương trình truyền nhận file.
		Bước 3: Nhập các hồ sơ đã in vào file quản lý Phát hành thẻ	Nhập toàn bộ hồ sơ đã in vào file quản lý Phát hành thẻ. Thông tin nhập phải khớp đúng với thông tin trên hồ sơ, đảm bảo không xử lý thiếu hồ sơ.
Chuẩn hóa hồ sơ phát hành thẻ (trường hợp đẩy file tự động)	Bộ phận nhập liệu	Bước 1: Chuẩn hóa thông tin trong file quản lý phát hành thẻ	Chuẩn hóa 1 số dữ liệu trong file excel đảm bảo theo quy định của BIDV trong từng thời kì.
		Bước 2: Chuyển hồ sơ cho cán bộ BIDV kiểm tra để nhập và duyệt tự động trên hệ thống	Chuyển hồ sơ cho cán bộ BIDV để kiểm soát, duyệt trên hệ thống trong thời gian tối đa 20 phút tính từ thời gian Chi nhánh gửi hồ sơ và ghi nhận tại chương trình.
Nhập hồ sơ (trường hợp xử lý thủ công)	Bộ phận nhập liệu	Bước 1: Chuẩn bị điều kiện	Đảm bảo tính sẵn sàng của máy tính, user, chương trình phần mềm
		Bước 2: Nhập thông tin hồ sơ vào chương trình quản lý thẻ của BIDV	Nhận hồ sơ từ bộ phận in hồ sơ/cán bộ BIDV và nhập thông tin vào chương trình quản lý thẻ. Đảm bảo, thông tin nhập trên hệ thống phải khớp đúng với thông tin trên hồ sơ.
		Bước 3: Chuyển hồ sơ cho cán bộ BIDV kiểm soát để duyệt trên hệ thống.	Chuyển hồ sơ cho cán bộ BIDV kiểm soát, duyệt trên hệ thống trong thời gian tối đa 2 giờ tính từ thời gian Chi nhánh gửi hồ sơ và ghi nhận tại chương trình. Đối với trường hợp hồ sơ yêu cầu nhập liệu nhanh, khẩn cấp; phải chuyển hồ sơ cho cán bộ kiểm soát trong thời gian tối đa 20 phút tính từ thời gian Chi nhánh gửi hồ sơ và ghi nhận tại chương trình.
Tiếp nhận vật tư thẻ	Bộ phận đóng gói	Tương tự quy trình Tiếp nhận vật tư thẻ tại mục I.1	Tương tự quy trình Tiếp nhận vật tư thẻ tại mục I.1
Dập thẻ	Bộ phận dập thẻ	Tương tự quy trình Dập thẻ tại mục I.1	Tương tự quy trình Dập thẻ tại mục I.1
Đóng gói thẻ, PIN	Bộ phận đóng gói	Bước 1: Tương tự quy trình của bước 1 – mục I.1	Tương tự quy trình của bước 1 – mục I.1

		Bước 2: Tương tự quy trình của bước 2 – mục I.1	Tương tự quy trình của bước 2 – mục I.1
		Bước 3: Thực hiện đóng gói PIN, ghim phiếu xác nhận trên phong bì đóng gói Pin (<i>Trường hợp không đóng gói Pin thì bỏ qua bước này</i>)	Đảm bảo khớp đúng thông tin PIN với phiếu xác nhận
		Bước 4: Thực hiện đóng gói thẻ và Thư vào 1 phong bì	Đảm bảo khớp đúng thông tin thẻ, thư
		Bước 5: Kiểm soát đóng gói thẻ	Đảm bảo số lượng thẻ được đóng gói khớp với báo cáo phát hành thẻ.
		Bước 6: Kiểm soát đóng gói Pin (<i>Trường hợp không đóng gói Pin thì bỏ qua bước này</i>)	Kiểm tra lại thông tin Pin và phiếu xác nhận đảm bảo chính xác
		Bước 7: Dán niêm phong phong bì thẻ, dán niêm phong phong bì PIN (nếu có)	Đảm bảo phong bì được dán kín
		Bước 8: Kiểm soát PIN với danh sách (<i>Trường hợp không đóng gói Pin thì bỏ qua bước này</i>)	Kiểm tra phong bì Pin đã đóng gói khớp với danh sách in PIN
		Bước 9: Kiểm soát thẻ với danh sách	Kiểm tra phong bì thẻ đã đóng gói khớp với danh sách phát hành thẻ
Đóng gói vào bì thư chuyển phát	Bộ phận đóng gói	Bước 1: Cho phong bì thẻ, danh sách phát hành thẻ vào 1 bì thư chuyển phát. Dán địa chỉ chi nhánh/khách hàng trên bì thư chuyển phát	Đảm bảo khớp đúng giữa phong bì thẻ và danh sách phát hành thẻ
		Bước 2: Cho phong bì PIN, danh sách PIN vào 1 bì thư chuyển phát. Dán địa chỉ chi nhánh/khách hàng trên bì thư chuyển phát (<i>Trường hợp không đóng gói Pin thì bỏ qua bước này</i>)	Đảm bảo khớp đúng giữa phong bì PIN và danh sách PIN
		Bước 3: Bàn giao cho cán bộ BIDV/đơn vị chuyển phát	Đảm bảo đầy đủ, chính xác, khớp đúng đủ số lượng bì so với biên bản bàn giao.

Xử lý hồ sơ cuối ngày và rà soát định kỳ	Bộ phận nhập liệu	Bước 1: Kiểm tra hoàn tất quá trình xử lý hồ sơ.	Tiếp nhận hồ sơ nhập liệu đã duyệt từ cán bộ BIDV. Đối với hồ sơ phát hành thẻ, thực hiện đổi trạng thái “Duyệt hoàn toàn” với các hồ sơ đã được xử lý duyệt/cập nhật trên hệ thống.
		Bước 2: Lưu trữ, sắp xếp các hồ sơ lỗi để khi Chi nhánh gửi lại sẽ hoàn thiện và chuyển cán bộ BIDV kiểm soát xử lý.	
		Bước 3: Rà soát lại các hồ sơ chưa được xử lý và các hồ sơ có phản hồi thông tin của Chi nhánh để kịp thời phát hiện các hồ sơ đã được bổ sung/hoàn thiện thông tin. In hồ sơ và thực hiện nhập/chỉnh sửa thông tin phù hợp	
		Bước 4: Sắp xếp các hồ sơ đã xử lý theo ngày và theo thứ tự mã Chi nhánh tăng dần	

1.2 Thẻ quốc tế cao cấp

Nhận File hồ sơ từ Chi nhánh	Bộ phận nhập liệu	Bước 1: Chuẩn bị điều kiện	Kiểm tra thư mục/chương trình truyền nhận file hồ sơ nhập liệu từ Chi nhánh liên tục theo giờ làm việc quy định của BIDV.
		Bước 2: Nhận file	Nhận file hồ sơ gửi từ Chi nhánh BIDV
		Bước 3: In hồ sơ	In đầy đủ các hồ sơ đạt yêu cầu, đảm bảo không in thiếu hồ sơ Chi nhánh gửi trong khoảng thời gian quy định của BIDV. Đồng thời, hồ sơ phải được in xong trong khoảng thời gian tối đa 1 giờ tính từ thời gian Chi nhánh gửi hồ sơ và ghi nhận tại chương trình. Đối với trường hợp hồ sơ yêu cầu nhập liệu nhanh, khẩn cấp; hồ sơ phải được in xong trong khoảng thời gian tối đa 10 phút tính từ thời gian Chi nhánh gửi hồ sơ và ghi nhận tại chương trình.
Kiểm tra thông tin hồ sơ	Bộ phận nhập liệu	Bước 1: Kiểm tra thông tin hồ sơ nhập liệu	Kiểm tra tính đầy đủ bề mặt hồ sơ theo yêu cầu của BIDV.
		Bước 2: Phản hồi thông tin Chi nhánh	Đối với các hồ sơ không đầy đủ thông tin theo yêu cầu của BIDV, thực hiện phản hồi Chi nhánh qua chương trình truyền

			nhận file.
		Bước 3: Nhập các hồ sơ đã in vào file quản lý Phát hành thẻ	Nhập toàn bộ hồ sơ đã in vào file quản lý Phát hành thẻ. Thông tin nhập phải khớp đúng với thông tin trên hồ sơ, đảm bảo không xử lý thiếu hồ sơ.
Chuẩn hóa hồ sơ phát hành thẻ (trường hợp đẩy file tự động)	Bộ phận nhập liệu	Bước 1: Chuẩn hóa thông tin trong file quản lý phát hành thẻ	Chuẩn hóa 1 số dữ liệu trong file excel đảm bảo theo quy định của BIDV trong từng thời kì.
		Bước 2: Chuyển hồ sơ cho cán bộ BIDV kiểm tra để nhập và duyệt tự động trên hệ thống	Chuyển hồ sơ cho cán bộ BIDV để kiểm soát, duyệt trên hệ thống trong thời gian tối đa 20 phút tính từ thời gian Chi nhánh gửi hồ sơ và ghi nhận tại chương trình.
Nhập hồ sơ (trường hợp xử lý thủ công)	Bộ phận nhập liệu	Bước 1: Chuẩn bị điều kiện	Đảm bảo tính sẵn sàng của máy tính, user, chương trình phần mềm
		Bước 2: Nhập thông tin hồ sơ vào chương trình quản lý thẻ của BIDV	Nhận hồ sơ từ bộ phận in hồ sơ/cán bộ BIDV và nhập thông tin vào chương trình quản lý thẻ. Đảm bảo, thông tin nhập trên hệ thống phải khớp đúng với thông tin trên hồ sơ.
		Bước 3: Chuyển hồ sơ cho cán bộ BIDV kiểm soát để duyệt trên hệ thống.	Chuyển hồ sơ cho cán bộ BIDV kiểm soát, duyệt trên hệ thống trong thời gian tối đa 2 giờ tính từ thời gian Chi nhánh gửi hồ sơ và ghi nhận tại chương trình. Đối với trường hợp hồ sơ yêu cầu nhập liệu nhanh, khẩn cấp; phải chuyển hồ sơ cho cán bộ kiểm soát trong thời gian tối đa 20 phút tính từ thời gian Chi nhánh gửi hồ sơ và ghi nhận tại chương trình.
Tiếp nhận vật tư thẻ	Bộ phận đóng gói	Tương tự quy trình Tiếp nhận vật tư thẻ tại mục I.1	Đảm bảo thư/PIN (nếu có), phiếu xác nhận, vật tư dành cho khách hàng cao cấp đầy đủ và chính xác. Kiểm tra chất lượng hộp đảm bảo sử dụng để đóng gói.
Dập thẻ	Bộ phận dập thẻ	Tương tự quy trình Dập thẻ tại mục I.1	Tương tự quy trình Dập thẻ tại mục I.1
Đóng gói thẻ/ PIN	Bộ phận đóng gói	Bước 1: Tách liên 1 là Phiếu xác nhận để gửi cho chi nhánh; Xé PIN (Trường hợp không đóng gói Pin thì bỏ qua bước này) Gập thư.	Đảm bảo PIN mailer được xé sắp xếp theo thứ tự đúng, không rách rời, chấp vá. Đảm bảo thư gập đúng quy cách được hướng dẫn.
		Bước 2: Chuẩn bị đầy đủ thẻ, PIN mailer (nếu có), phiếu xác nhận (nếu có), thư thông	Đảm bảo chuẩn bị đầy đủ thẻ đã xếp, PIN mailer đã xé, ấn phẩm của khách hàng cao cấp, phiếu xác nhận và danh sách PHT đầy

		báo phát hành, danh sách PHT và các ấn phẩm của khách hàng cao cấp	đủ phục vụ quá trình đóng gói.
		Bước 3: Thực hiện đóng gói PIN, ghim phiếu xác nhận trên phong bì đóng gói Pin (<i>Trường hợp không đóng gói Pin thì bỏ qua bước này</i>)	Đảm bảo chính xác thông tin PIN, phiếu xác nhận
		Bước 4: Thực hiện dán/cài/đóng gói thẻ vào hộp theo đúng loại thẻ tương ứng với hộp.	Kiểm tra và đảm bảo thông tin trên thẻ đúng với danh sách phát hành thẻ. Lau thẻ sạch sẽ thẻ/vật tư trước khi dán/cài/đóng gói. Dán/cài thẻ đúng vị trí, chắc chắn vào đúng chủng loại hộp.
		Bước 5: Thực hiện đóng gói thư kèm ấn phẩm vào hộp đúng vị trí và yêu cầu.	Kiểm tra và đảm bảo thông tin trên thư thông báo phát hành trùng khớp với thông tin trên thẻ. Kiểm tra và đảm bảo các ấn phẩm đi kèm (thư thông báo phát hành, quyền hướng dẫn sử dụng, thư chào,...) theo yêu cầu của BIDV phải đủ, đúng mẫu mã.
		Bước 6: Kiểm soát đóng gói thẻ và dán tem niêm phong hộp.	Cán bộ thực hiện khâu này này phải độc lập với cán bộ thực hiện các bước trên. Kiểm tra lại một lần nữa các yêu cầu sau: -Đảm bảo thông tin trên thẻ đúng với danh sách phát hành thẻ. - Đảm bảo thẻ sạch sẽ, được dán/cài đúng vị trí, chắc chắn. - Đảm bảo thông tin trên thư thông báo phát hành, thư chào khớp với thông tin trên thẻ. - Đảm bảo các ấn phẩm đầy đủ, sạch đẹp, đúng chủng loại. Sau khi kiểm tra đảm bảo đầy đủ, chính xác, chắc chắn thì thực hiện đóng hộp và dán tem niêm phong đúng loại.
		Bước 7: Kiểm tra chất lượng đóng gói hộp sau khi hoàn thiện.	Cán bộ thực hiện bước này chính là cán bộ thực hiện tại bước 6 nêu trên. Kiểm tra và đảm bảo hộp sau khi niêm phong thì đúng chủng loại tem niêm phong, hộp vẫn đảm bảo chất lượng (không móp, rách,...) Kiểm tra và đảm bảo số hộp sau khi đóng gói khớp với danh sách in thẻ
		Bước 8: Kiểm soát đóng gói PIN (<i>Trường hợp không đóng gói Pin thì bỏ qua</i>)	Kiểm tra phong bì Pin đã đóng gói khớp với danh sách in thẻ.

		<i>bước này)</i>	
Đóng gói vào bì thư chuyển phát	Bộ phận đóng gói	Bước 1: Cho phong bì pin, danh sách phát hành pin vào bì thư chuyển phát. In/nhận địa chỉ Chi nhánh. Dán địa chỉ chi nhánh/khách hàng trên bì thư chuyển phát (nếu không có pin bỏ qua bước này)	
		Bước 2: Cho phong bì thẻ, danh sách thẻ vào 1 bì thư chuyển phát. In/nhận địa chỉ Chi nhánh/khách hàng. Dán địa chỉ chi nhánh/khách hàng trên bì thư chuyển phát.	
		Bước 3: Bàn giao cho cán bộ BIDV/đơn vị chuyển phát	Đảm bảo đầy đủ, chính xác, khớp đúng đủ số lượng bì so với biên bản bàn giao.
Xử lý hồ sơ cuối ngày và rà soát định kỳ	Bộ phận nhập liệu	Bước 1: Kiểm tra hoàn tất quá trình xử lý hồ sơ.	Tiếp nhận hồ sơ nhập liệu đã duyệt từ cán bộ BIDV. Đối với hồ sơ phát hành thẻ, thực hiện đổi trạng thái “Duyệt hoàn toàn” với các hồ sơ đã được xử lý duyệt/cập nhật trên hệ thống.
		Bước 2: Kiểm soát lại toàn bộ dữ liệu phát hành thẻ	Kiểm soát lại toàn bộ dữ liệu phát hành thẻ đã được nhập vào hệ thống so với dữ liệu chi nhánh gửi lên đảm bảo chính xác 100% và có phản hồi lại cán bộ phụ trách luồng KHCC của BIDV ngay sau khi phát hiện sai lệch. Cán bộ thực hiện khâu này phải độc lập với cán bộ thực hiện các bước trên.
		Bước 3: Lưu trữ, sắp xếp các hồ sơ lỗi để khi Chi nhánh gửi lại sẽ hoàn thiện và chuyển cán bộ BIDV kiểm soát xử lý.	
		Bước 4: Rà soát lại các hồ sơ chưa được xử lý và các hồ sơ có phản hồi thông tin của Chi nhánh để kịp thời phát hiện các hồ sơ đã được bổ sung/hoàn thiện thông tin. In hồ sơ và thực hiện nhập/chỉnh sửa thông tin phù	

		hợp	
		Bước 5: Sắp xếp các hồ sơ đã xử lý theo ngày và theo thứ tự mã Chi nhánh tăng dần	Yêu cầu thời gian hoàn thành tối đa 2 giờ tính từ thời gian Chi nhánh gửi lại hồ sơ và ghi nhận tại chương trình.
III. Nhập thông tin vào hệ thống (trừ nhập thông tin phát hành thẻ)			
1. Nhập hồ sơ ĐVCNT			
Nhận File hồ sơ từ Chi nhánh	Bộ phận nhập liệu	Tương tự quy trình Nhận file hồ sơ từ chi nhánh – mục I.2	
Kiểm tra thông tin hồ sơ	Bộ phận nhập liệu	Bước 1: Kiểm tra thông tin hồ sơ nhập liệu	Kiểm tra tính đầy đủ thông tin ĐVCNT trên hồ sơ theo yêu cầu của BIDV. Đối với hồ sơ ĐVCNT, chuyển cán bộ BIDV kiểm tra hợp đồng phí, phân loại ĐVCNT trước khi nhập liệu và phản hồi thông tin Chi nhánh.
		Bước 2: Phản hồi thông tin Chi nhánh	Đối với các hồ sơ không đầy đủ thông tin theo yêu cầu của BIDV, thực hiện phản hồi Chi nhánh qua chương trình truyền nhận file.
		Bước 3: Nhập các hồ sơ đã in vào file quản lý Đơn vị chấp nhận thẻ.	Nhập toàn bộ hồ sơ đã in vào file quản lý Đơn vị chấp nhận thẻ. Thông tin nhập phải khớp đúng với thông tin trên hồ sơ, đảm bảo không xử lý thiếu hồ sơ.
Chuẩn hóa hồ sơ (trường hợp đầy file tự động)	Bộ phận nhập liệu	Bước 1: Chuẩn hóa thông tin trong file quản lý ĐVCNT	Chuẩn hóa 1 số dữ liệu trong file excel đảm bảo theo quy định của BIDV trong từng thời kì.
		Bước 2: Chuyển hồ sơ cho cán bộ BIDV kiểm tra khai báo ĐVCNT tự động trên hệ thống	Chuyển hồ sơ cho cán bộ BIDV để kiểm soát, duyệt trên hệ thống trong thời gian tối đa 2 giờ tính từ thời gian Chi nhánh gửi hồ sơ và ghi nhận tại chương trình. Đối với trường hợp hồ sơ yêu cầu nhập liệu nhanh, khẩn cấp; phải chuyển hồ sơ cho cán bộ BIDV trong thời gian tối đa 20 phút tính từ thời gian Chi nhánh gửi hồ sơ và ghi nhận tại chương trình.
Nhập hồ sơ (trường hợp xử lý thủ công)	Bộ phận nhập liệu	Tương tự quy trình Nhập hồ sơ – mục I.2	
Xử lý hồ sơ cuối ngày và rà soát định kỳ	Bộ phận nhập liệu	Tương tự quy trình Xử lý hồ sơ cuối ngày và rà soát định kỳ – mục I.2. Đối với hồ sơ ĐVCNT, kiểm tra và xử lý các lỗi sai do cán bộ BIDV phản hồi, đảm bảo các lỗi được xử lý trong cùng ngày làm việc.	

2. Kiểm thử giao dịch			
Thực hiện giao dịch	Cán bộ test	Bước 1: Thực hiện giao dịch theo các trường hợp được mô tả cụ thể trong testcase	Đảm bảo giao dịch thực hiện đúng theo mô tả, tình huống giao dịch, số tiền, trạng thái thực hiện... Báo cáo cán bộ đầu mối nếu giao dịch thực hiện ra kết quả không đúng với mô tả kết quả mong muốn trong testcase; Thực hiện lại giao dịch theo yêu cầu của cán bộ đầu mối quản lý
		Bước 2: Trường hợp kết quả thực hiện giao dịch đạt đúng theo mô tả kết quả mong muốn	Thực hiện lưu tham số giao dịch, số chuẩn chi, số trace... vào mẫu báo cáo bản cứng được cung cấp theo testcase và báo cáo cán bộ đầu mối.
IV. Yêu cầu khác			
Báo cáo định kỳ	Cán bộ đầu mối bên thuê ngoài/TTT&VH	Thực hiện báo cáo hiệu quả hoạt động và tổng hợp kết quả công việc hàng tháng làm căn cứ thanh toán hàng tháng	Thực hiện báo cáo thống kê số lượng các hồ sơ đã thực hiện trong tháng: Đạt/ không đạt yêu cầu về thời gian xử lý.

3.2. Yêu cầu về năng suất lao động và chất lượng dịch vụ

STT	Danh mục dịch vụ	Yêu cầu năng suất theo tháng	Tỷ lệ lỗi/hỏng tối đa do lỗi chủ quan (% tổng số sản phẩm/dịch vụ trong ngày)
1	Đóng gói thẻ Ghi nợ nội địa	Khoảng 80.000 đến 240.000 thẻ thành phẩm/tháng tùy theo phát sinh thực tế	0.1%
2	Đóng gói thẻ quốc tế	Khoảng 14.000 đến 40.000 thẻ thành phẩm/tháng tùy theo phát sinh thực tế	0.1%
3	Nhập hồ sơ ĐVCNT	Khoảng 4.000 đến 18.000 hồ sơ hoàn thiện/tháng tùy theo phát sinh thực tế.	0.5%
4	Kiểm thử giao dịch	Khoảng 100 đến 2.000 hồ sơ hoàn thiện/tháng tùy theo phát sinh thực tế.	Thực hiện lại giao dịch nếu không đạt yêu cầu do đó không phát sinh lỗi chủ quan.

3.3. Yêu cầu đối với nhân sự thực hiện dịch vụ

- Số lượng cán bộ thực hiện dịch vụ: tối thiểu 15 cán bộ
- Thời gian cung cấp dịch vụ:
 - + Thời gian làm việc giờ hành chính từ 9h00-18h00 hàng ngày
 - + Tổng số giờ làm thêm tối đa 250 giờ/người/năm

TT	Vị trí công việc	Yêu cầu về tuổi	Yêu cầu cụ thể	Trình độ chuyên môn
1	Cán bộ phụ trách máy đập thẻ, cán bộ nhập thông tin vào hệ thống, cán bộ thực hiện kiểm thử giao dịch.	Từ 20 đến 40 tuổi	- Sử dụng thành thạo máy tính - Trung thực, cẩn thận, chăm chỉ - Nhanh nhẹn, chính xác, nhẫn nại - Có khả năng đáp ứng các công việc mang tính tuần tự lặp lại - Có trách nhiệm trong công việc - Sẵn sàng làm thêm giờ nếu công việc yêu cầu - Tuân thủ nghiêm ngặt các nội quy của BIDV, các quy định về bảo mật thông tin	Tốt nghiệp Cấp III trở lên
2	Cán bộ đóng gói	Từ 20 đến 40 tuổi	- Trung thực, cẩn thận, chăm chỉ - Nhanh nhẹn, chính xác, nhẫn nại - Có khả năng đáp ứng các công việc mang tính tuần tự lặp lại - Có trách nhiệm trong công việc - Sẵn sàng làm thêm giờ nếu công việc yêu cầu - Tuân thủ nghiêm ngặt các nội quy của BIDV, các quy định về bảo mật thông tin	Tốt nghiệp Cấp III trở lên

4. Giải pháp và phương pháp luận:

Nhà thầu đề xuất biện pháp thực hiện để đáp ứng cung cấp đầy đủ danh mục dịch vụ như yêu cầu tại mục 3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu.

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

Theo thỏa thuận giữa BIDV và Nhà thầu trong quá trình thực hiện hợp đồng.