

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt E-HSMT

Gói thầu 01: Bổ sung module dịch vụ vào hệ thống phần mềm nội bộ
Công trình: “Bổ sung Module dịch vụ điện gia tăng 24/7 vào hệ thống quản trị quan hệ khách hàng (CRM) và Hệ thống chăm sóc khách hàng tự động giao tiếp trực tuyến trên internet giai đoạn 2 (Chatbot 2)”

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Căn cứ Luật đấu thầu số 22/2023/QH15 ngày 23/06/2023, được bổ sung, sửa đổi tại Luật số 57/2024/QH15 và Luật số 90/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 214/2025/NĐ-CP ngày 04/08/2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Đấu thầu về lựa chọn nhà thầu;

Căn cứ Thông tư 79/2025/TT-BTC ngày 04/08/2025 của Bộ Tài chính về hướng dẫn việc cung cấp, đăng tải thông tin về đấu thầu và mẫu hồ sơ đấu thầu trên Hệ thống mạng đấu thầu quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 10699/QĐ-EVNHANOI ngày 05/11/2025 của Tổng Công ty Điện lực TP Hà Nội về việc ban hành Quy định về công tác đầu tư xây dựng trong Tổng công ty Điện lực TP Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 12879/QĐ-EVNHANOI ngày 30/12/2025 của Tổng công ty Điện lực TP Hà Nội về việc Giao kế hoạch kinh doanh - tiền lương - ĐTXD năm 2026 cho Trung tâm chăm sóc khách hàng;

Căn cứ Quyết định số 228/QĐ-EVNHANOICKSKH ngày 12/02/2026 của Trung tâm Chăm sóc khách hàng về việc phê duyệt Báo cáo kinh tế kỹ thuật Công trình: “Bổ sung Module dịch vụ điện gia tăng 24/7 vào hệ thống quản trị quan hệ khách hàng (CRM) và Hệ thống chăm sóc khách hàng tự động giao tiếp trực tuyến trên internet giai đoạn 2 (Chatbot 2)”;

Căn cứ Quyết định số 422/QĐ-EVNHANOICKSKH ngày 26/03/2026 của Trung tâm Chăm sóc khách hàng về việc phê duyệt kế hoạch lựa chọn nhà thầu Công trình: “Bổ sung Module dịch vụ điện gia tăng 24/7 vào hệ thống quản trị quan hệ khách hàng (CRM) và Hệ thống chăm sóc khách hàng tự động giao tiếp trực tuyến trên internet giai đoạn 2 (Chatbot 2)”;

Căn cứ Quyết định số 499/QĐ-EVNHANOICKSKH ngày 07/04/2026 của Trung tâm Chăm sóc khách hàng về việc phê duyệt dự toán Gói thầu 01: Bổ sung module dịch vụ vào hệ thống phần mềm nội bộ Công trình: “Bổ sung Module dịch vụ điện gia tăng 24/7 vào hệ thống quản trị quan hệ khách hàng (CRM) và Hệ thống chăm sóc khách hàng tự động giao tiếp trực tuyến trên internet giai đoạn 2 (Chatbot 2)”;

Căn cứ Tờ trình số 193/TH ngày 17/04/2026 của Tổ chuyên gia về việc phê duyệt E-HSMT Gói thầu 01: Bổ sung module dịch vụ vào hệ thống phần mềm nội bộ Công trình: “Bổ sung Module dịch vụ điện gia tăng 24/7 vào hệ thống quản trị quan hệ khách hàng (CRM) và Hệ thống chăm sóc khách hàng tự động giao tiếp trực tuyến trên internet giai đoạn 2 (Chatbot 2)”;

Căn cứ Báo cáo thẩm định số 253/KT ngày 17/04/2026 của Tổ thẩm định về việc thẩm định hồ sơ mời thầu Gói thầu 01: Bổ sung module dịch vụ vào hệ thống phần mềm nội bộ Công trình: “Bổ sung Module dịch vụ điện gia tăng 24/7 vào hệ thống quản trị quan hệ khách hàng (CRM) và Hệ thống chăm sóc khách hàng tự động giao tiếp trực tuyến trên internet giai đoạn 2 (Chatbot 2)”;

Theo đề nghị của phòng Kỹ thuật.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt E-HSMT Gói thầu 01: Bổ sung module dịch vụ vào hệ thống phần mềm nội bộ Công trình: “Bổ sung Module dịch vụ điện gia tăng 24/7 vào hệ thống quản trị quan hệ khách hàng (CRM) và Hệ thống chăm sóc khách hàng tự động giao tiếp trực tuyến trên internet giai đoạn 2 (Chatbot 2)” (Phụ lục đính kèm).

Điều 2. Quyết định này được dùng làm căn cứ để triển khai các bước tiếp theo của công tác đấu thầu.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Giám đốc Ban QLDA kiêm nhiệm và các đơn vị có liên quan thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Theo điều 3 (để t/h);
- Lưu: VT, KT (4 bản giấy).

GIÁM ĐỐC

Tạ Minh Trí

Phụ lục
NỘI DUNG HỒ SƠ MỜI THẦU

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-EVNHANOICKSKH ngày tháng năm 2026)

Phần 1. THỦ TỤC ĐẦU THẦU

Chương I. Chỉ dẫn nhà thầu

Chương II. Bảng dữ liệu đấu thầu

Chương III. Tiêu chuẩn đánh giá E-HSDT

Chương IV. Biểu mẫu mời thầu và dự thầu

Phần 2. Yêu cầu về kỹ thuật

Chương V. Yêu cầu về kỹ thuật

Phần 3. ĐIỀU KIỆN HỢP ĐỒNG

Chương VI. Điều kiện chung của hợp đồng

Chương VII. Điều kiện cụ thể của hợp đồng

Phần 4. ĐIỀU KIỆN HỢP ĐỒNG

Phạm vi đấu thầu: Bổ sung Module dịch vụ điện gia tăng 24/7 vào hệ thống quản trị quan hệ khách hàng (CRM) và Hệ thống chăm sóc khách hàng tự động giao tiếp trực tuyến trên internet giai đoạn 2 (Chatbot 2).

Thời gian thực hiện gói thầu: 60 ngày (kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực).

Loại hợp đồng: Trọn gói

Thời gian thực hiện hợp đồng: Từ khi hợp đồng có hiệu lực đến khi hai bên hoàn thành các nghĩa vụ theo hợp đồng.

Thời gian Hiệu lực Hồ sơ dự thầu: ≥ 60 ngày (kể từ ngày có thời điểm đóng thầu). Bảo lãnh dự thầu: **10.000.000 đồng** (Mười triệu đồng chẵn)

Hiệu lực bảo lãnh dự thầu: 90 ngày.

Giá bán Hồ sơ mời thầu: Phát hành miễn phí qua hệ thống mạng đấu thầu Quốc Gia (<https://muasamcong.mpi.gov.vn/>)