

CHƯƠNG V: YÊU CẦU KỸ THUẬT

1. Giới thiệu chung về gói thầu:

- Tên gói thầu: Mua sắm dịch vụ chuyển phát thẻ;
- Nguồn vốn: Chi phí tại BIDV;
- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Chào hàng cạnh tranh qua mạng;
- Loại hợp đồng: Đơn giá cố định;
- Địa điểm thực hiện dự toán mua sắm: 34 Tỉnh/Thành phố của Việt Nam (phục vụ đến tận phường/xã).
- Thời gian thực hiện gói thầu: 12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực

2. Mục tiêu công việc:

Cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh và chuyển phát hỏa tốc thẻ của BIDV tại các địa điểm trên 34 Tỉnh/Thành phố của Việt Nam (phục vụ đến tận phường/xã) đảm bảo yêu cầu của BIDV.

3. Yêu cầu kỹ thuật:

3.1. Yêu cầu chung:

Cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh và chuyển phát hỏa tốc thẻ của BIDV tại các địa điểm trên 34 Tỉnh/Thành phố của Việt Nam (phục vụ đến tận phường/xã) đảm bảo yêu cầu của BIDV.

3.2. Yêu cầu kỹ thuật:

Hạng mục	Yêu cầu công việc
I. Yêu cầu với giao nhận bì thẻ tại BIDV	- Thực hiện kiểm đếm các bì thẻ đã được đóng gói theo danh sách của BIDV cung cấp, thực hiện cân trọng lượng từng bì, ghi lại vào biên bản giao nhận. - Thời gian giao nhận: Ít nhất 03 lần/ngày vào các thời điểm 10h30; 13h30 và 17h30 tại Trung tâm thẻ và vận hành (tại Hà Nội và TP HCM) và có thể tăng thời gian giao nhận tùy thuộc yêu cầu từng thời điểm của BIDV. Trường hợp có phát sinh nhu cầu chuyển phát đặc biệt/hỏa tốc, bên nhận phải có mặt tại địa chỉ yêu cầu chậm nhất trong vòng 01 giờ để tiếp nhận thông tin. - Việc giao nhận bì thư có sự kiểm tra, giám sát của các bên và ký biên bản giao nhận. - Thực hiện giao nhận với nhân viên đã đăng ký trước. Kịp thời báo cáo/cập nhật khi thay đổi nhân sự thực hiện, thời gian cập nhật thông tin tới BIDV ít nhất 24h trước khi thực hiện giao nhận. - Chỉ tiêu thời gian sẽ bắt đầu tính từ khi cán bộ chuyển phát kí nhận bưu phẩm từ BIDV cho đến khi phát thành công tại chi nhánh BIDV hoặc khi khách hàng nhận thông tin liên hệ lần đầu tiên đối với thẻ chuyển phát tận tay khách hàng. Không tính các ngày nghỉ lễ Tết theo quy định của Nhà nước.

II. Yêu cầu với thẻ phát tới chi nhánh BIDV	- Các bưu gửi được xác định là thành công khi có đầy đủ chữ ký xác nhận, họ tên đầy đủ, tên phòng ban của cán bộ chi nhánh nhận bì thẻ. - Lưu biên bản giao nhận có đầy đủ chữ ký xác nhận, họ tên đầy đủ, tên phòng ban của cán bộ chi nhánh nhận bì thẻ trong vòng 01 năm để phục vụ tra cứu kết quả và trả lời khiếu nại (nếu có). - Các bì thẻ phát không thành công đến chi nhánh sẽ được chuyển hoàn lại cho TTT&VH BIDV nguyên trạng, đảm bảo các yêu cầu về hình thức, niêm phong... Địa chỉ nhận chuyển hoàn: + Trung tâm Thẻ và vận hành - Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, tầng 12, tháp A Vincom 191 Bà Triệu, phường Hai Bà Trưng, Thành phố Hà Nội. + Trung tâm thẻ và Vận hành 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 (hoặc tại địa chỉ khác tại TP.HCM theo thông báo của BIDV)
III. Yêu cầu với thẻ phát tại địa chỉ khách hàng	- Khách hàng cần được gọi điện liên hệ/xác minh/cập nhật địa chỉ (nếu có)/hướng dẫn khách hàng chuẩn bị sẵn các giấy tờ cần thiết trước khi bưu tá gửi thẻ cho khách hàng. - Bưu tá cần kiểm tra giấy tờ tùy thân, xác thực đúng người nhận thẻ chính là chủ thẻ trước khi phát bì thẻ cho khách hàng đảm bảo phát đúng người. - Tiến trình thực hiện cụ thể như sau: ✓ Bưu tá thực hiện liên hệ với khách hàng tối thiểu 02 lần/ngày và liên tiếp trong 03 ngày làm việc (trừ chủ nhật và ngày lễ) ✓ Trường hợp phát thành công: Người nhận ký, ghi rõ họ tên trên biên bản giao nhận. Biên bản này phải được lưu giữ trong vòng 01 năm để phục vụ tra cứu kết quả và trả lời khiếu nại (nếu có). ✓ Trường hợp khách hàng yêu cầu đổi địa chỉ nhận thẻ: thông báo tới BIDV về việc thay đổi và chờ xác nhận của BIDV. Nếu BIDV đồng ý, thực hiện chuyển tiếp bì thẻ tới địa chỉ mới theo quy trình phát thành công. Nếu BIDV không đồng ý, thực hiện chuyển hoàn về chi nhánh quản lý thẻ của BIDV. Trường hợp khách hàng từ chối nhận thẻ hoặc không liên hệ được với khách hàng trong thời gian quy định thì gửi chuyển hoàn nguyên trạng, đảm bảo các yêu cầu về hình thức, niêm phong... về chi nhánh quản lý thẻ của BIDV theo danh sách BIDV gửi.
IV. Yêu cầu về chi tiêu thời gian chuyển phát	- Chuyển phát nhanh đến các chi nhánh đảm bảo thời gian quy định sau: + Nội thành Hà Nội, TP.HCM*: J+0,5 ngày

	+ Ngoại thành Hà Nội, TP.HCM*: J+1 ngày + Nội vùng (trong cùng một miền): J+0.5-J+1 ngày + Hà Nội – TP.HCM*: J+1 ngày + Cận vùng (từ miền Bắc tới miền Trung, miền Nam tới miền Trung và ngược lại): J+1-J+2 ngày + Cách vùng (từ miền Bắc đi miền Nam và ngược lại): J+2-J+2,5 ngày J là ngày BIDV giao thẻ cho nhà thầu, chỉ tiêu thời gian tính từ ngày J cho tới khi thẻ được phát lần đầu tiên tại các địa chỉ ở trung tâm tỉnh (địa chỉ thuộc các phường). Với các địa chỉ vùng xa (địa chỉ thuộc các xã) cộng thêm 0.5-1 ngày; các vùng hải đảo, địa bàn khó khăn cộng thêm tối đa 7 ngày. Chỉ tiêu thời gian không tính ngày nghỉ, ngày lễ tết. - Chuyển phát hỏa tốc đảm bảo thời gian quy định sau: + Nội thành Hà Nội, TP.HCM*: 6h-12h + Ngoại thành Hà Nội, TP.HCM*: 18h-24h + Nội vùng (trong cùng một miền): 12h-24h + Hà Nội – TP.HCM*: 12h-24h + Cận vùng (từ miền Bắc tới miền Trung, miền Nam tới miền Trung và ngược lại): 24h-36h + Cách vùng (từ miền Bắc đi miền Nam và ngược lại): 24h-40h Trong đó thời gian chuyển phát tính theo giờ làm việc. Chỉ tiêu thời gian tính từ thời điểm chấp nhận cho tới khi thẻ được phát lần đầu tiên tại các địa chỉ ở trung tâm tỉnh (địa chỉ thuộc các phường). Với các địa chỉ vùng xa (địa chỉ thuộc các xã) cộng thêm 12h-24h. - Chuyển phát nhanh đến tận tay khách hàng của BIDV đảm bảo thời gian quy định như sau: + Thời gian liên hệ phát lần đầu tương tự thời gian phát cho các chi nhánh + Liên hệ phát tối thiểu 02 lần/ngày và liên tiếp trong 03 ngày làm việc (trừ chủ nhật và ngày lễ) + Trường hợp không phát được, thời gian chuyển hoàn về bằng thời gian chiều đi. Trong đó, quy định về các miền và cách tính thời gian như sau: Miền Bắc: 18 tỉnh, thành phố: Tp. Hà Nội, Tp. Hải Phòng, Bắc Ninh, Cao Bằng, Điện Biên, Hà Tĩnh, Hưng Yên, Lai Châu, Lạng Sơn, Lào Cai, Ninh
--	---

	Bình, Nghệ An, Phú Thọ, Quảng Ninh, Sơn La, Tuyên Quang, Thái Nguyên, Thanh Hóa. Miền Trung: 6 tỉnh, thành phố: Tp. Đà Nẵng, Tp. Huế, Đắk Lắk, Gia Lai, Quảng Ngãi, Quảng Trị. Miền Nam: 10 tỉnh, thành phố: TP. HCM, TP. Cần Thơ, An Giang, Cà Mau, Đồng Nai, Đồng Tháp, Khánh Hòa, Lâm Đồng, Tây Ninh, Vĩnh Long. (*) TP.HCM là địa bàn thuộc TP.HCM cũ. Đối với Bình Dương, Vũng Tàu (cũ) thuộc Miền Nam.
V. Xử lý khiếu nại:	- Tiếp nhận và phản hồi kết quả khiếu nại tới TTT&VH BIDV kèm theo các bằng chứng liên quan: Xác minh người nhận, cung cấp bill ký, nhật ký các cuộc gọi khách hàng,...trong vòng 30 phút kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại từ BIDV. Trường hợp cần thêm thời gian đối với những thông tin phức tạp cần phải được tra soát, xác minh tại những Bureau địa phương, cần báo lại cho BIDV nhưng không vượt quá 120 phút kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại từ BIDV.
VI. Các yêu cầu khác:	- Việc chuyển phát bưu gửi phải đảm bảo đúng số lượng, trọng lượng, nguyên đai, nguyên kiện tới địa chỉ do BIDV cung cấp. - Kết quả chuyển phát bì thẻ phải được gửi lại BIDV tối thiểu bao gồm các thông tin: mã bill, kết quả phát bì thẻ (thành công/không thành công kèm lý do chuyển hoàn), thời gian giao, người nhận (đầy đủ họ tên), tên phòng ban làm việc của cán bộ (trường hợp phát tại chi nhánh), hình thức chuyển phát địa chỉ/chi nhánh/hoàn chỉ nhánh,... trong vòng 01 ngày làm việc kể từ thời điểm BIDV giao bưu gửi và được cập nhật liên tục tình trạng chuyển phát cho đến khi phát thành công. Việc gửi nhận kết quả có thể được thực hiện qua email hoặc phần mềm quản lý do 2 bên thống nhất. Để đảm bảo quản lý tiến trình chuyển phát tự động/ kịp thời, yêu cầu nhà thầu cam kết có giải pháp tích hợp API phù hợp/thành công với chuẩn công nghệ của BIDV trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát hành Thư chấp thuận E-HSDT và trao hợp đồng và/hoặc nhà thầu hoàn tất việc kết nối API thành công với hệ thống BIDV trong vòng 20 ngày kể từ ngày ký hợp đồng ✓ Đối tác cung cấp báo cáo đánh giá an ninh bảo mật được thực hiện độc lập bởi bên thứ ba ✓ Hệ thống có cơ chế phân quyền, thực hiện xác thực người dùng hai yếu tố ✓ Tiêu chuẩn kỹ thuật cho các API tích hợp với hệ thống của BIDV cần đáp ứng: + Có cơ chế bảo mật API trong quá trình truyền tin + Mã hóa các dữ liệu/thông tin nhạy cảm (ví dụ các thông tin hiển thị trên bill ký, bì gửi khách hàng ...) theo các giao thức

	bảo mật (HTTPS, SFTP) và thuật toán mã hóa mạnh (AES, RSA). Danh sách các thuật toán và giao thức mã hóa được sử dụng theo quy định về an ninh bảo mật của BIDV gồm: ○ Các thuật toán mã hóa khóa đối xứng: đáp ứng một trong các thuật toán sau: (i) AES với độ dài khóa mã hóa tối thiểu là 256 bits; (ii) Blowfish với độ dài khóa mã hóa tối thiểu là 256 bits; ○ Các thuật toán mã hóa bất đối xứng: đáp ứng một trong các thuật toán sau: (i) RSA (Rivest, Shamir và Adelman); (ii) ECDSA (Elliptic Curve Digital Signature Algorithm) ; (iii) Độ dài khóa mã hóa tối thiểu đối với mã hóa bất đối xứng là 512 bits; ○ Các giao thức mã hóa được sử dụng, đáp ứng một trong các giao thức sau: (i) IPsec (IP Security); (ii) SSL (Security Socket Layer); (iii) SSH (Secure Shell); (iv) TLS (Transport Layer Security); (v) S/MIME (Secure Multipurpose Internet Extension); ✓ Danh sách các API tối thiểu cần cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn: API tạo mã vận đơn, API đồng bộ chi tiết các mã vận đơn, API tra cứu mã vận đơn. ✓ Cập nhật theo thời gian thực (realtime) kết quả chuyển phát để BIDV có thể chủ động tra cứu kịp thời trên hệ thống quản lý của BIDV. - Các thông tin hiển thị trên bill ký, bì gửi khách hàng phải được mã hóa theo yêu cầu của BIDV. - Nhà thầu phải thực hiện cập nhật biên bản có đầy đủ chữ ký, họ tên xác nhận của người nhận với tất cả các bưu gửi lên hệ thống quản lý của mình (yêu cầu lưu trữ trong vòng 01 năm) để BIDV có thể tra cứu thông tin, hình ảnh ký nhận. - Nhà thầu phải đảm bảo an toàn và an ninh thông tin trong quá trình cung cấp dịch vụ kể cả sau khi hết hạn hợp đồng. Trường hợp xảy ra các sự vụ liên quan đến việc lộ, lọt thông tin khách hàng sẽ phải bồi thường toàn bộ thiệt hại phát sinh cho BIDV. - Yêu cầu về quy mô mạng lưới: có mạng lưới vận chuyển đến 34 Tỉnh/Thành phố, phục vụ đến tận phường/xã.
--	--

3.3. Yêu cầu dịch vụ tin nhắn Zalo ZNS

Nhà thầu cung cấp dịch vụ tin nhắn Zalo ZNS phải đảm bảo gửi tin nhắn thông báo tự động về hành trình bưu gửi đến tài khoản Zalo của người nhận một cách nhanh chóng, bảo mật và chính xác, cụ thể:

Tin nhắn gửi đi phải hiển thị đầy đủ logo và tên định danh đã được xác thực (Verified Official Account - OA) của Nhà thầu, cho phép đính kèm các nút bấm hành động (Call-to-Action) như: tra cứu thông tin bưu gửi của người nhận, gọi điện hotline,...

Nhà thầu tư vấn và đăng ký các mẫu tin nhắn (ZNS Template) với Zalo Cloud theo đúng quy định của nền tảng và nhu cầu nghiệp vụ của BIDV.

Nhà thầu có báo cáo hàng ngày về sản lượng, tỷ lệ gửi tin thành công. Tỷ lệ gửi tin nhắn thành công đến các tài khoản Zalo đang hoạt động phải đạt tối thiểu 95% (không tính các trường hợp lỗi khách quan từ phía người dùng như không có tài khoản zalo hoặc mất kết nối internet kéo dài,...).

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