

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

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

1.1 Gói thầu: “Thuê ngoài dịch vụ giải đáp khách hàng tổng đài Công nghệ thông tin và dịch vụ số”.

1.2 Chủ đầu tư: Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông.

1.3 Nguồn vốn: chi phí SXKD TCT giao TT DVKH quản lý.

1.4 Địa điểm triển khai mua sắm:

- Tại Hà Nội, Đà Nẵng, TP. Hồ Chí Minh

2. Mục tiêu công việc

2.1 Mục tiêu, quy mô mua sắm:

Mục tiêu: Chủ đầu tư thuê nhà thầu dịch vụ giải đáp và chăm sóc khách hàng qua điện thoại tổng đài CNTT&DVS: Tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ, chăm sóc các khách hàng hiện hữu và các khách hàng có nhu cầu sử dụng các dịch vụ CNTT&DVS của VNPT, thuộc phạm vi hỗ trợ của Trung tâm DVKH, làm việc 24h/7, đảm bảo các yêu cầu về trải nghiệm khách hàng của Tổng công ty về tỷ lệ cuộc gọi đến tổng đài hỗ trợ khách hàng và có yêu cầu gấp ĐTV được kết nối thành công là 92% (Tỷ lệ thành công theo yêu cầu trải nghiệm khách hàng sẽ thay đổi theo phân giao thực tế từng giai đoạn của Tập đoàn và Tổng công ty).

Quy mô:

Tổng số lao động cần thuê trực tổng đài CNTT & DVS trên phạm vi ba miền: 59 ĐTV. Nhà thầu được chủ động bố trí nhân sự tại 3 địa điểm, đảm bảo đủ nhân sự trên toàn quốc theo điều kiện sau:

- Nhân sự trực tổng đài CNTT & DVS tại Miền Bắc: Bố trí linh hoạt trong khoảng 15 đến 27 ĐTV.
- Nhân sự trực tổng đài CNTT & DVS tại Miền Trung: Bố trí linh hoạt trong khoảng 10 đến 22 ĐTV.
- Nhân sự trực tổng đài CNTT & DVS tại Miền Nam: Bố trí linh hoạt trong khoảng 10 đến 20 ĐTV.

Nhân sự trực khung giờ ca tối, đêm (từ 20:00 đến 08:00 hôm sau hoặc từ 22:00 đến 08:00 hôm sau): Tối đa 30%.

Tổng giá trị công thanh toán thực tế 24 tháng không vượt quá tổng chi phí hợp đồng ký kết.

Danh mục dịch vụ	Khối lượng	Đơn vị tính	Số ngày công làm việc 8h/02 năm/ĐTV (ngày)
Thuê Điện thoại viên giải đáp khách hàng tổng đài Công nghệ thông tin và dịch vụ số tại 3 miền Bắc – Trung - Nam	59	ĐTV	579

2.2 Phạm vi cung cấp

- ĐTV làm việc tại các cơ sở hạ tầng của Trung tâm DVKH tại 3 miền.
- Thời gian thực hiện dịch vụ: 24h/ngày; 7 ngày/tuần, kể cả ngày Lễ, Tết;
- Thời gian làm việc của 1 ĐTV: Làm việc theo ca từ 4 đến 8 giờ, quy đổi 8 giờ/công; Được luân phiên nghỉ 1 ngày trong tuần, 1 ngày phép trong tháng, các ngày nghỉ Lễ, Tết. Chi phí chỉ tính trên công làm việc thực tế của ĐTV trong tháng. Đơn vị thanh toán là công làm việc 8h của ĐTV không phân biệt cao điểm, thấp điểm.
- Số nhân sự các tháng có thể thấp hoặc cao hơn số lượng nhân sự bình quân dự kiến căn cứ theo biến động lưu lượng và các chương trình IB/OB phát sinh. Tổng số công 8h làm việc của ĐTV không vượt quá tổng công theo hợp đồng.
- Trong quá trình thực hiện hợp đồng, căn cứ vào biến động lưu lượng thực tế, chậm nhất ngày 25 hàng tháng, Chủ đầu tư thông báo cho Nhà thầu số lượng dự tính công làm việc của tháng sau. Mức độ tăng/ giảm công trong 1 lần thông báo không quá 20% so với tổng số công quy định của hợp đồng.
- Nhà thầu sẽ tiếp nhận các yêu cầu từ khách hàng của Chủ đầu tư qua các kênh tổng đài, email, online và thực hiện việc trả lời, hướng dẫn, tư vấn khách hàng về các nhóm dịch vụ CNTT, GTGT, Truyền số liệu...; thực hiện gọi ra chăm sóc khách hàng, khảo sát thông tin, giải quyết khiếu nại theo yêu cầu của Chủ đầu tư.
- Các dịch vụ Nhà thầu phải thực hiện :

TT	Nội dung
1	Tiếp nhận giải đáp các cuộc gọi inbound kết hợp up-sell/cross-sell Hỗ trợ, hướng dẫn KH sử dụng DV qua các kênh/ công cụ email, Livechat, Online, Teamview/ Ultraview...
2	Tư vấn, hỗ trợ dịch vụ cho các Trung tâm Kinh doanh T/TP Miền Bắc, Miền Trung, Miền Nam.
3	Thực hiện các cuộc gọi Outbound cho khách hàng theo các chương trình khảo sát thông tin, chăm sóc khách hàng, telesales.
4	Khảo sát thăm dò ý kiến khách hàng về chất lượng và dịch vụ VNPT Vinaphone theo kịch bản các chương trình do VNPT Vinaphone cung cấp, các chương trình khác theo yêu cầu của VNPT Vinaphone.
5	Tiếp nhận, theo dõi, phối hợp xử lý đơn hàng, phiếu SCBH, PAKN cho khách hàng

- Các dịch vụ Chủ đầu tư đang cung cấp :

STT	Tên dịch vụ
Các dịch vụ CNTT&DVS	
1	Chứng thực chữ ký số công cộng
2	Chứng thư số công cộng quốc tế
3	Bảo mật thư điện tử
4	Ký số từ xa
5	Kê khai bảo hiểm xã hội trực tuyến
6	Cấp dấu thời gian
7	Phần mềm quản lý học tập

STT	Tên dịch vụ
8	Phòng khám và Bác sỹ gia đình
9	Hóa đơn điện tử
10	Phần mềm quản trị doanh nghiệp
11	Hoá đơn điện tử đầu vào
12	Hệ thống báo cáo, tổng hợp dữ liệu động
13	Hệ thống trực liên thông Văn bản
14	Phần mềm quản lý và lưu trữ trực tuyến
15	Dịch vụ truyền tải nội dung thông minh
16	Phần mềm Quản lý học tập
17	Phần mềm bảo mật F-Secure
18	Quản lý nhà thuốc
19	Dịch vụ Đào tạo Tiếng Anh trực tuyến
20	Biên lai điện tử
21	Giải pháp du lịch thông minh
22	Quản lý đánh giá hiệu quả công việc
23	Giải pháp lớp học thông minh
24	Dịch vụ quản lý học tập
25	Hệ thống điều hành điện tử Quốc hội
26	Hệ thống kế toán doanh nghiệp
27	Phần mềm quản lý nhà hàng
28	Hợp đồng điện tử
29	Hệ thống Đặt lịch, Đánh giá và Quản lý chất lượng thông minh
30	Cổng thanh toán điện tử
31	Email marketing
32	Quản lý chuỗi cửa hàng
33	Quản lý toà nhà
34	Giải pháp tổng thể cho doanh nghiệp vừa và nhỏ
35	Phần mềm quản lý bán hàng
36	Hệ sinh thái Hộ Kinh doanh
37	VNPT Sở bán hàng
38	Phần mềm giấy khám sức khỏe điện tử
39	Quản lý khách sạn
40	Ứng dụng quản lý đường thủy nội địa trên nền tảng địa không gian
41	Giải pháp vé điện tử
42	Phần mềm giải pháp hỗ trợ chăm sóc tư vấn khách hàng
43	Giải pháp chăm sóc khách hàng thông minh
44	Hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền
45	Nền tảng Videocall
46	Nền tảng Truyền tin và cảnh báo sự cố
47	Hệ thống VNPT Digital Mobile Ads Platform
48	Nền tảng học trực tuyến mở
49	Nền tảng Quản trị doanh nghiệp tổng thể
50	Sổ liên lạc điện tử
51	Thẻ điểm danh thông minh

STT	Tên dịch vụ
52	Thời khóa biểu
53	Hệ thống Kiểm định chất lượng giáo dục
54	Tuyển sinh đầu cấp
55	Quản lý dinh dưỡng nhà trường
56	Quản lý thu phí nhà trường
57	Trung tâm điều hành giáo dục
58	Công cụ soạn bài giảng
59	Giải pháp lớp học thông minh
60	Hệ thống thi trực tuyến tùy biến
61	Cổng thông tin điện tử nhà trường
62	Phần mềm chấm thi trắc nghiệm
63	Ứng dụng kết nối phụ huynh và nhà trường
64	Hồ sơ số giáo dục
65	Quản lý thư viện
66	Giải pháp chấm thi trắc nghiệm trên phiếu ...
67	Soạn bài giảng điện tử
68	Hệ thống phần mềm hỗ trợ học trực tuyến
69	Hệ thống bồi dưỡng trực tuyến giáo viên phổ thông và cán bộ quản lý cơ sở giáo dục phổ thông
70	Quản lý đánh giá hiệu quả công việc
71	Quản lý cán bộ công chức, viên chức
72	Dịch vụ Lắng nghe và Chăm sóc thương hiệu Online
73	Phần mềm Kapersky, Microsoft, Adobe
74	Đào tạo quản lý tài chính cá nhân
Các dịch vụ GTGT	
1	VNPT CDN
2	Dedicated Server
3	VNPT Colocation
4	Lưu trữ web
5	Tên miền
6	Mail server quốc tế
7	Mail VNN
8	Vmail
9	Mail Enterprise
10	Mail Offline
11	Dịch vụ 1800
12	Dịch vụ 1900
13	Tin nhắn thương hiệu
14	Quảng cáo thanh toán linh hoạt
15	Dịch vụ Myshopbrand
16	Telesales marketing
17	My Data
18	Mobile Marketing Research
19	Dịch vụ rà quét lỗ hổng bảo mật

STT	Tên dịch vụ
20	Chữ ký cuộc gọi doanh nghiệp
21	Giải pháp chống trộm xe máy xe điện
22	Giải pháp V-Wifi Cloud Marketing
23	Dịch vụ số ngôi sao
24	Phần mềm CSDL Ngành Văn hóa - TT - DL
25	Giải pháp Loa thông báo thanh toán
26	Đồng hồ thông minh trẻ em
27	Nền tảng quản trị vận tải Ceta
28	Cảnh báo sự cố không dây
Các dịch vụ TSL và Truyền hình	
1	Internet trực tiếp
2	Internet cáp đồng
3	Internet băng rộng
4	Kênh thuê riêng
5	Mạng riêng ảo lớp 2
6	Mạng riêng ảo lớp 3
7	Mạng riêng ảo vô tuyến lớp 3
8	Di động doanh nghiệp
9	Hệ thống quản lý thuê bao M2M
10	Tổng đài cố định doanh nghiệp
11	Sip trunking
12	Tổng đài CSKH đa kênh hợp nhất
13	Tổng đài thông minh VNPT SCC
14	Cho thuê trung kế
15	Điện thoại cố định KHDN
16	Dịch vụ cuộc gọi bảo mật
17	Cuộc gọi thương hiệu
18	Truyền dẫn tín hiệu truyền hình
19	Truyền hình hội nghị NGN
20	Hội nghị truyền hình VNPT Meeting
21	Hội nghị truyền hình Mega Vmeeting
22	Hội nghị truyền hình trực tuyến cao cấp
23	Phần mềm họp trực tuyến
24	Dịch vụ Phòng chống tấn công DDoS

Do các sản phẩm dịch vụ dành cho tệp khách hàng Tổ chức - Doanh nghiệp luôn có biến động, danh sách các dịch vụ sẽ không cố định, thường xuyên được bổ sung, điều chỉnh nội dung (căn cứ theo quyết định ban hành SPDV của VNPT Vinaphone).

2.3 Thời gian thực hiện

- Thời gian thực hiện gói thầu: 24 tháng.
- Tiến độ cung cấp: Dự kiến từ ngày 01/11/2026 đến hết ngày 31/10/2028.
- Bên A có thể kéo dài thời gian thuê dịch vụ tùy thuộc nhu cầu và được thỏa thuận với Bên B khi hết thời hạn thuê 24 tháng.
- Trước khi hết Hợp đồng này một tháng, hai Bên phải thông báo cho nhau bằng văn

bản về việc gia hạn hay chấm dứt hợp đồng.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

Nhà thầu phải lập một bảng đề xuất kỹ thuật, cam kết về mức độ đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật nêu tại Bảng dưới đây, đính kèm E-HSDT.

E-HSDT được đánh giá là đáp ứng yêu cầu về kỹ thuật khi có tất cả các tiêu chí nêu tại Mục 3, Chương V - Yêu cầu kỹ thuật đều được đánh giá là “đạt”. Với từng yêu cầu, nhà thầu cam kết đáp ứng thì được đánh giá là “Đạt”; nhà thầu không cam kết đáp ứng thì được đánh giá là “Không Đạt”.

Các yêu cầu kỹ thuật được quy định tại bảng sau:

Stt	Nội dung yêu cầu	Mô tả yêu cầu kỹ thuật tối thiểu	Yêu cầu tối thiểu để đánh giá là “Đạt”
1	Phạm vi cung cấp	Nhà thầu cam kết đáp ứng toàn bộ yêu cầu Mục tiêu công việc (Mục 2 Chương V - Yêu cầu kỹ thuật)	Cam kết đáp ứng
2	Phòng đào tạo	Tại mỗi miền Bắc-Trung-Nam: Nhà thầu phải có ít nhất 01 phòng đào tạo/ 1 miền, Diện tích ≥ 25 m ²	Cam kết đáp ứng
3	Thiết bị phòng đào tạo	Camera giám sát, micro, máy chiếu hoặc thiết bị trình chiếu tương đương: Tối thiểu mỗi loại 01 chiếc.	Cam kết đáp ứng
4		Máy tính cấu hình tương đương CPU core i3, 8GB RAM, SSD 128G, Monitor 20 inch trở lên: Tối thiểu 04 bộ	Cam kết đáp ứng
5		Bàn, ghế: tối thiểu 4 bộ.	Cam kết đáp ứng
6	Năng lực tuyển dụng nhân sự	Nhà thầu phải có bộ phận tuyển dụng nhân sự ĐTV (Mỗi miền Bắc-Trung-Nam phải có ít nhất 01 nhân sự tuyển dụng).	Cam kết đáp ứng
7		Nhà thầu phải có Quy trình tuyển dụng.	Cam kết đáp ứng
8	Năng lực đào tạo	Nội dung đào tạo: Sử dụng tài liệu đào tạo do Chủ đầu tư cung cấp để thực hiện đào tạo theo kế hoạch, thời lượng giảng dạy của Chủ đầu tư. Chủ đầu tư sẽ cung cấp những tài liệu, nội dung đào tạo đầy đủ về kiến thức, nghiệp vụ và kỹ năng tra cứu cần thiết cho công việc.	Cam kết đáp ứng
9		Nhà thầu đủ năng lực tự thực hiện công tác đào tạo ban đầu cho các Điện thoại viên mới, bao gồm: Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại, kỹ năng CSKH qua điện thoại, kỹ năng ứng xử với khách hàng, quy trình, quy định nghiệp vụ, kiến thức chuyên môn nghiệp vụ về các dịch vụ truyền số liệu, CNTT, GTGT của VNPT.	Cam kết đáp ứng

10		Đào tạo đội ngũ nhân viên đào tạo, trưởng ca, ĐTV: Trước khi đưa vào khai thác, nhà thầu cam kết cử đủ nhân sự tham gia các khóa đào tạo, kiểm tra do Chủ đầu tư tổ chức.	Cam kết đáp ứng
11		Đào tạo đội ngũ thay thế: Nhà thầu đào tạo cho đội ngũ ĐTV thay thế kịp thời trong trường hợp có ĐTV nghỉ việc hoặc hỗ trợ làm việc từ xa khi có ĐTV gặp sự cố bất khả kháng như: thiên tai, dịch bệnh	Cam kết đáp ứng
12		Kiểm tra đánh giá: + ĐTV mới phải qua kiểm tra, đánh giá của Chủ đầu tư. + Đội ngũ hỗ trợ gián tiếp cho ĐTV như trưởng ca, đào tạo phải thực hiện các bài kiểm tra về kỹ năng và nghiệp vụ định kỳ (2 lần/năm), đột xuất theo chương trình do Chủ đầu tư tổ chức	Cam kết đáp ứng
13	Năng lực vận hành	Nhà thầu có quy trình vận hành và khai thác dịch vụ áp dụng cho tất cả các bộ phận trực tiếp và gián tiếp tham gia dịch vụ giải đáp khách hàng qua tổng đài thoại.	Cam kết đáp ứng
14		Nhà thầu phải đảm bảo đủ số lượng ĐTV và số ngày công được giao theo yêu cầu của Chủ đầu tư trong tháng	Cam kết đáp ứng
15	Nhân sự	Đối với ĐTV: + Tốt nghiệp THPT trở lên (Không giới hạn ngành nghề đào tạo). + Giọng nói phát âm chuẩn, rõ chữ, truyền cảm. + Độ tuổi: Từ 18 trở lên. + Có kỹ năng giao tiếp tốt, xử lý tình huống tốt, nhanh nhẹn, hoạt bát. + Có kỹ năng CSKH và bán hàng qua điện thoại. + Có kỹ năng sử dụng thông thạo máy tính, tin học văn phòng. + Có sức khỏe tốt, không có bệnh truyền nhiễm (có giấy khám sức khỏe).	Cam kết đáp ứng
16		Đối với Nhân viên đào tạo: Tối thiểu mỗi miền 01 người; yêu cầu điều kiện như ĐTV, có bằng Cao đẳng trở lên và có kinh nghiệm tối thiểu 01 năm đào tạo cho nhân viên GDKH của các nhà mạng viễn thông.	Cam kết đáp ứng
17		Đối với Trưởng ca: Tối thiểu mỗi miền 01 người; có bằng Cao đẳng trở lên và có kinh nghiệm tối thiểu 01 năm làm việc về GDKH về lĩnh vực Công nghệ Thông tin của các Nhà mạng viễn thông.	Cam kết đáp ứng
18	Bảo mật thông tin	Nhà thầu Bảo mật thông tin khách hàng và thông tin của hợp đồng	Cam kết đáp ứng

19		Nhà thầu Đảm bảo tuân thủ các quy định, quy trình của Chủ đầu tư trong việc sử dụng các ứng dụng tra cứu thông tin phục vụ trả lời khách hàng, đảm bảo an ninh mạng và an ninh thông tin trong quá trình cung cấp dịch vụ theo các quy định hiện hành.	Cam kết đáp ứng
20		Toàn bộ nhân viên của nhà thầu có trách nhiệm bảo mật thông tin theo quy định của Pháp luật và Chủ đầu tư.	Cam kết đáp ứng
21	Cơ chế phối hợp giữa Nhà thầu và Chủ đầu tư	Nhà thầu cung cấp đầu mối liên hệ của từng bộ phận phối hợp với Chủ đầu tư trước thời điểm cung cấp dịch vụ.	Cam kết đáp ứng
22		Nhà thầu thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của Chủ đầu tư.	Cam kết đáp ứng
23	Hợp đồng	Nhà thầu cam kết tuân thủ các điều kiện chung, điều kiện cụ thể, các điều khoản và các phụ lục của hợp đồng	Cam kết đáp ứng
24	Giá chào thầu	Giá gói thầu bao gồm thuế GTGT 10%. Nhà thầu chào thầu áp dụng thuế GTGT 10%.	Cam kết đáp ứng

4. Giải pháp và phương pháp luận: Không yêu cầu

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

Việc kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, dịch vụ được thực hiện theo quy định tại Mục E-ĐKC 20.1 Chương VII – Điều kiện cụ thể của Hợp đồng. Nhà thầu có trách nhiệm cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu và các báo cáo liên quan phục vụ công tác kiểm tra, nghiệm thu theo yêu cầu của Chủ đầu tư.