

**TỔNG CÔNG TY
HÀNG KHÔNG VIỆT NAM**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 12 tháng 02 năm 2025

THƯ MỜI CHÀO GIÁ

Tổng công ty Hàng không Việt Nam-CTCP (Vietnam Airlines) xin gửi Quý công ty lời chào trân trọng!

Chúng tôi kính mời Quý công ty tham gia gói chào giá: “Tối ưu hóa trải nghiệm người dùng trên website Vietnam Airlines năm 2025-2026”.

Các yêu cầu chi tiết về dịch vụ được nêu tại Hồ sơ yêu cầu gửi kèm theo.

Đề nghị Quý công ty gửi Hồ sơ đề xuất tới địa chỉ:

- Ban Tiếp thị và Bán sản phẩm - Tổng công ty Hàng không Việt Nam-CTCP.
- Địa chỉ: 200 Nguyễn Sơn, quận Long Biên, TP. Hà Nội – Việt Nam.
- Người liên hệ: Ông Đoàn Vũ.
- Điện thoại: (+84) 24 38732732 – Số máy lẻ 2931.
- Email: doanvu@vietnamairlines.com.

Hồ sơ đề xuất phải được đóng dấu, niêm phong và gửi đến địa chỉ trên trước 10h00 ngày 19/02/2025.

Xin trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT TTBSP (DOANVU).

**HỢP PHÁP CỦA BÊN MỜI CHÀO GIÁ
TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN**

PHẠM THỊ NGUYỆT

MỤC LỤC

THƯ MỜI CHÀO GIÁ	1
DANH MỤC CÁC TỪ NGỮ VIẾT TẮT	3
HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO GIÁ.....	4
1. YÊU CẦU VỀ HÀNG HÓA/DỊCH VỤ	5
2. YÊU CẦU VỀ TƯ CÁCH NHÀ CUNG CẤP.....	5
3. YÊU CẦU CHÀO GIÁ	6
4. TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ	6
4.1 Tiêu chuẩn đánh giá về tư cách NCC và tính hợp lệ của HSDX	6
4.2 Tiêu chuẩn đánh giá về năng lực kinh nghiệm.....	7
4.3 Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật.....	7
4.4 Tiêu chuẩn đánh giá về giá chào	12
5. CÁC YÊU CẦU KHÁC	12
5.1 Các quy định về chuẩn bị HSDX và nộp HSDX.....	12
5.2 Làm rõ HSDX.....	13
5.3 Đánh giá các HSDX	14
5.4 Điều kiện Nhà cung cấp được lựa chọn.....	15
5.5 Thông báo kết quả chào giá.....	16
5.6 Thương thảo, hoàn thiện và ký kết hợp đồng.....	16
5.7 Kiến nghị trong mời chào giá	16
6. CÁC BIỂU MẪU	16
ĐƠN CHÀO GIÁ	17
GIẤY ỦY QUYỀN⁽¹⁾	18
BIỂU GIÁ CHÀO	20
HỢP ĐỒNG TƯƠNG TỰ ĐÓNG NHÀ CUNG CẤP THỰC HIỆN	22
CÁC TÀI LIỆU CỦA NHÀ CUNG CẤP.....	23

DANH MỤC CÁC TỪ NGỮ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Diễn giải
1	HSYC	Hồ sơ yêu cầu
2	HSĐX	Hồ sơ đề xuất
3	NCC	Nhà cung cấp
4	VND	Đồng Việt Nam
5	USD	Đô la Mỹ
6	VNA	Tổng Công ty Hàng không Việt Nam-CTCP



HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO GIÁ

Tên gói hàng hóa/dịch vụ: Tối ưu hóa trải nghiệm người dùng trên website Vietnam Airlines năm 2025-2026

Bên mời chào giá: **Tổng công ty Hàng không Việt Nam-CTCP**

Hà Nội, ngày 12 tháng 02 năm 2025

ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA BÊN MỜI CHÀO GIÁ

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC

TRƯỞNG BAN

PHẠM THỊ NGUYỆT

1. YÊU CẦU VỀ HÀNG HÓA/DỊCH VỤ

1.1 Nội dung, danh mục hàng hóa/dịch vụ

1.1.1. Tên gói hàng hóa/dịch vụ:

Tối ưu hóa trải nghiệm người dùng trên website Vietnam Airlines năm 2025-2026.

1.1.2. Danh mục hàng hóa/dịch vụ

01 gói dịch vụ cung cấp giải pháp tối ưu hóa trải nghiệm trên website, bao gồm:

- + Gửi thông báo qua trình duyệt & Cá nhân hóa website
- + Tối ưu hiển thị Banner
- + Công cụ nhận diện và bám đuôi với khách hàng truy cập (Architect)
- + Gửi thư điện tử
- + Ngưỡng người dùng truy cập website là 4.000.000 người dùng/tháng.
- + Dịch vụ vượt ngưỡng người dùng với giá trị vượt ngưỡng không quá 0,0036 USD/người vượt.

1.2 Yêu cầu, tiêu chuẩn dịch vụ:

- Đảm bảo cung cấp đầy đủ các tính năng: Gửi thông báo qua trình duyệt & Cá nhân hóa website, Tối ưu hiển thị Banner, Công cụ nhận diện và bám đuôi với khách hàng truy cập (Architect), Gửi thư điện tử.
- Ngưỡng người dùng truy cập website tối đa mỗi tháng là 4.000.000 người/tháng. Trong trường hợp vượt ngưỡng, chi phí phát sinh thêm không quá 0,0036 USD/người vượt.

1.3 Địa điểm bàn giao dịch vụ

- Địa điểm: Tổng công ty Hàng không Việt Nam-CTCP, 200 Nguyễn Sơn, Quận Long Biên, Tp. Hà Nội, Việt Nam;

1.4 Thời gian bàn giao dịch vụ

- Tối đa 03 ngày kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực, nhà cung cấp phải tiến hành cung cấp, bàn giao, đào tạo sử dụng hệ thống giải pháp tối ưu hóa trải nghiệm trên website.

1.5 Thời gian thực hiện hợp đồng dự kiến: 12 tháng (Dự kiến từ tháng 03/2025)

2. YÊU CẦU VỀ TƯ CÁCH NHÀ CUNG CẤP

2.1 Có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy đăng ký hoạt động phù hợp, hợp pháp được cấp theo quy định của pháp luật.

2.2 Không có tên trong danh sách bị cấm tham gia hoạt động đấu thầu được công bố trên mạng đấu thầu quốc gia tính đến ngày có thời điểm hết hạn nộp HSYC (đối với NCC trong nước).

2.3 NCC tham gia dự tuyển với tư cách độc lập.

2.4 Không có vụ việc tranh chấp với TCTHK chưa được giải quyết xong tính đến ngày có thời điểm hết hạn nộp HSYC.

3. YÊU CẦU CHÀO GIÁ

- 3.1 Giá chào là giá do nhà cung cấp dịch vụ nêu trong đơn chào giá sau khi trừ phần giảm giá (nếu có). Giá chào phải bao gồm toàn bộ chi phí cần thiết để thực hiện gói dịch vụ trên cơ sở yêu cầu của hồ sơ chào giá. Giá chào phải bao gồm đầy đủ các thành phần cấu thành nên giá chào, bao gồm các loại thuế, phí. Giá chào trước thuế phải cố định trong suốt thời gian thực hiện Hợp đồng.
- 3.2 Trường hợp nhà cung cấp dịch vụ có thư giảm giá thì có thể nộp cùng với HSDX hoặc nộp riêng song phải đảm bảo bên mời chào giá nhận được trước thời điểm hết hạn nộp HSDX. Trường hợp thư giảm giá nộp cùng với HSDX thì nhà cung cấp dịch vụ phải thông báo cho bên mời chào giá trước thời điểm hết hạn nộp HSDX hoặc phải có bảng kê thành phần HSDX trong đó có thư giảm giá. Trong thư giảm giá cần nêu rõ nội dung, cách thức giảm giá đối với từng loại dịch vụ cụ thể nêu trong biểu giá chào bằng giá trị tuyệt đối. Trường hợp không nêu rõ nội dung, cách thức giảm giá thì được hiểu là giảm đều theo tỷ lệ cho tất cả các loại dịch vụ nêu trong biểu giá chào.
- 3.3 Biểu giá chào phải được ghi đầy đủ theo Mẫu số 3, có chữ ký của người đại diện hợp pháp của nhà cung cấp dịch vụ.
- 3.4 Giá chào được chào bằng USD (đối với NCC nước ngoài); VND (đối với NCC trong nước). Đồng tiền đánh giá là VND. Tỷ giá quy đổi từ USD sang VND theo tỷ giá bán ra của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam công bố vào ngày mở Hồ sơ đề xuất.
- 3.5 Phương thức thanh toán
- Bên mời chào giá sẽ thanh toán trả sau theo từng quý, dựa trên biên bản nghiệm thu dịch vụ hàng quý.

4. TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ

4.1 Tiêu chuẩn đánh giá về tư cách NCC và tính hợp lệ của HSDX

STT	Nội dung	Yêu cầu của VNA	Đánh giá	
			Đạt	Không đạt
1	Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy đăng ký hoạt động	Có cung cấp	Đạt	Không đạt
2	Bản cam kết không có tranh chấp với TCTHK và điều kiện không bị cấm tham gia đấu thầu	Có cung cấp	Đạt	Không đạt

STT	Nội dung	Yêu cầu của VNA	Đánh giá	
			Đạt	Không đạt
3	Bản cam kết không có tên trong hai hoặc nhiều HSDX với tư cách là nhà cung ứng dịch vụ chính	Có cung cấp	Đạt	Không đạt

4.2 Tiêu chuẩn đánh giá về năng lực kinh nghiệm

STT	Nội dung	Yêu cầu của VNA	Đánh giá	
			Đạt	Không đạt
1	Bản sao báo cáo tài chính trong 02 năm 2022, 2023 và có lợi nhuận sau thuế là số dương	Đáp ứng lợi nhuận dương	Đáp ứng	Không đáp ứng
2	Bảng kê các hợp đồng cung cấp giải pháp tối ưu hóa trải nghiệm trên website theo mẫu số 04 do nhà cung cấp thực hiện trong 03 (ba) năm gần nhất bao gồm: - Có hợp đồng cung ứng dịch vụ cho doanh nghiệp trong lĩnh vực hàng không, du lịch - Có tối thiểu 01 hợp đồng tương tự có giá trị trước thuế ít nhất là 4,5 tỷ VND	Đáp ứng	Đáp ứng	Không đáp ứng
3	Tài liệu mô tả giải pháp tối ưu hóa trải nghiệm trên website	Đáp ứng	Đáp ứng	Không đáp ứng
	KẾT LUẬN		Đáp ứng tất cả các nội dung trên	Không đáp ứng một hoặc nhiều nội dung nêu trên

4.3 Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật

STT	Nội dung	Yêu cầu của VNA	Đánh giá	
			Không đạt	Không đạt

1	Nội dung cung cấp giải pháp			
1.1	Gửi thông báo qua trình duyệt & Cá nhân hóa website	Có bản cam kết đáp ứng yêu cầu về nội dung cung cấp giải pháp	Đáp ứng	Không đáp ứng
1.2	Tối ưu hiển thị Banner			
1.3	Công cụ nhận diện và bám đuôi với khách hàng truy cập (Architect)			
1.4	Gửi thư điện tử			
1.5	Ngưỡng người dùng truy cập website tối đa mỗi tháng là 4.000.000 người/tháng. Trong trường hợp vượt ngưỡng, chi phí phát sinh thêm không quá 0,0036 USD/người vượt	Đáp ứng	Đáp ứng	Không đáp ứng
2	Yêu cầu về tính năng và kỹ thuật			
2.1	Gửi thông báo qua trình duyệt (Web Push): – Cho phép gửi thông báo qua trình duyệt website. Đảm bảo đáp ứng các điều kiện về kỹ thuật như sau: + Có khả năng gửi Web push đồng thời đến 4.000.000 người/phút + Mẫu gửi thông báo phải đính kèm được 1 hình ảnh (Rich Push) và dẫn về 1-2 trang khác nhau (1-2 CTA button) + Cài đặt mục tiêu (goal) để đo lường theo doanh thu, hoặc theo mức độ quan tâm của người dùng (thể hiện qua số click) + Cài đặt được thời gian gửi: Gửi ngay lập tức (real-time), cài đặt trước (schedule), cài đặt gửi hàng tuần theo ngày cố định (recurring) + Cài đặt được gửi Web push tự động theo hành vi người dùng, ví dụ: Khi người dùng chưa hoàn tất đặt vé hay rời	Có bản cam kết đáp ứng yêu cầu về tính năng và bảng mô tả sản phẩm nêu chi tiết các điều kiện đáp ứng được về kỹ thuật của sản phẩm	Đáp ứng	Không đáp ứng

	khởi trang, gửi push tự động theo định kỳ đã lên sẵn,... + Cho phép chia tập người dùng và cá nhân hóa thông điệp dựa trên lịch sử truy cập (thời gian xem lần cuối, số lần truy cập, số lần mua hàng,...), hành vi của người dùng trên website (đăng nhập, không hoàn thành giao dịch, rời trang,...) hoặc các thông tin về người dùng (họ tên, giá trị đơn hàng,...).			
2.2	Cá nhân hóa website Đảm bảo đáp ứng các yêu cầu sau: – Cho phép chia tập người dùng và cá nhân hóa trải nghiệm trên website dựa trên lịch sử truy cập (thời gian xem lần cuối, số lần truy cập, số lần mua hàng,...), hành vi của người dùng trên website (đăng nhập, không hoàn thành giao dịch, rời trang,...) hoặc các thông tin về người dùng (họ tên, giá trị đơn hàng,...). – Cho phép AB testing đồng thời 10 phiên bản khác nhau. – Cho phép thực hiện các trải nghiệm khác nhau căn cứ hành vi người dùng – Hệ thống cung cấp sẵn tối thiểu 50 bộ mẫu hiển thị có sẵn, thay đổi giao diện website như: + Thay đổi các yếu tố về hiển thị trên website như: câu chữ, hình ảnh, màu sắc, vị trí nút CTA,... + Tạo được mẫu survey, tặng voucher code, pop-up banner.			

	Hiển thị số người đang xem/đang mua một đường bay nào đó.			
2.3	Tối ưu hiển thị banner Đảm bảo đáp ứng các yêu cầu sau: – Hiển thị banner cá nhân hóa cho từng tập người dùng khác nhau theo hành vi trên website, ví dụ: hành trình xem lần cuối, từng xem một hành trình 3 lần,... – Ưu tiên hiển thị banner theo tiêu chí về hành vi người dùng. – Quản trị tần suất hiển thị của banner trên website. – Cài đặt thời gian bắt đầu và kết thúc hiển thị của banner.			
2.4	Gửi thư điện tử Đảm bảo đáp ứng các yêu cầu sau: – Cho phép nhận diện, phân loại khách hàng mục tiêu. – Cho phép gửi thư điện tử tự động. – Cho phép gửi thư điện tử theo cá nhân hóa người dùng. – Có hệ thống báo cáo, phân tích cho phép: + Đo lường tỷ lệ mở, nhấp chuột, số thư đã được gửi, số lượng thư không gửi được và số lượng hủy đăng ký; + Theo dõi doanh thu và các mục tiêu tùy chỉnh; + Xem các số liệu thống kê cho thiết bị di động và email của khách hàng; + Xem lại số liệu thống kê về thư trả lời tự động và số liệu chia sẻ thông qua mạng xã hội; + Cho phép lựa chọn và liên lạc với các nhóm khách			

	hàng dựa trên các tiêu chí lượt mở, nhấp chuột và các tiêu chí khác; + Cho phép so sánh, thống kê các dữ liệu về email; + Đo lường ROI theo thời gian thực dựa trên các mục tiêu bán hàng, lượt đăng ký, lượt truy cập...; + Theo dõi số liệu thống kê theo thời gian thực về số người đăng ký; + Xem số liệu thống kê theo vị trí địa lý; - Sử dụng hệ thống báo cáo thông minh để tùy chỉnh và gửi báo cáo tự động.			
2.5	Công cụ nhận diện và bám đuổi với khách hàng truy cập (architect) - Hệ thống có ít nhất 15 bộ mẫu xây dựng sẵn về hành trình bám đuổi khách hàng và dạng mẫu tự do (free-form) để VNA tự xây dựng mẫu riêng. - Phải nhận diện được hành vi của khách hàng trên website, từ đó cho phép người quản trị xây dựng các chu trình bám đuổi khác nhau.			
3	Yêu cầu về thanh toán			
	VNA sẽ chuyển khoản thanh toán trả sau hàng quý	Có bản cam kết đáp ứng yêu cầu về điều kiện thanh toán của VNA	Đáp ứng	Không đáp ứng
	KẾT LUẬN		Đáp ứng tất cả các nội dung trên	Không đáp ứng một hoặc nhiều

				nội dung nêu trên
--	--	--	--	--------------------------------------

4.4 Tiêu chuẩn đánh giá về giá chào

Các hồ sơ đạt tất cả tiêu chí của mục 4.1, 4.2, 4.3 sẽ tiếp tục được đánh giá về giá và xếp hạng NCC lần thứ nhất để đàm phán: Quy định chi tiết tại khoản d mục 5.3 của HSYC này.

NCC nào có tổng mức giá chào sau đàm phán thấp nhất và không vượt giá kế hoạch sẽ được chọn. Trong trường hợp có nhiều hơn 01 NCC có tổng giá chào bằng nhau và thấp nhất thì việc lựa chọn sẽ căn cứ theo thứ tự ưu tiên giảm dần các yếu tố sau:

- Có điểm kỹ thuật cao hơn.
- Đã từng cung cấp dịch vụ tương tự cho VNA.

5. CÁC YÊU CẦU KHÁC

5.1 Các quy định về chuẩn bị HSDX và nộp HSDX

5.1.1. Nội dung của HSDX

- a. Hồ sơ đề xuất (HSDX) cũng như tất cả các văn bản, tài liệu trao đổi giữa bên mời chào giá và nhà cung cấp liên quan đến việc chào giá phải được viết bằng tiếng Việt đối với NCC trong nước và tiếng Anh đối với NCC nước ngoài.
- b. HSDX do nhà cung cấp dịch vụ chuẩn bị bao gồm các nội dung sau:
 - Tài liệu chứng minh tư cách hợp lệ và năng lực kinh nghiệm của nhà cung cấp dịch vụ:
 - + Bản sao có công chứng giấy phép đăng ký kinh doanh/ đăng ký hoạt động.
 - + Bản sao báo cáo tài chính 02 (hai) năm 2022 và 2023.
 - + Bản kê các hợp đồng và hóa đơn cho hợp đồng tương tự đã liệt kê.
 - + Tài liệu mô tả giải pháp tối ưu hóa trải nghiệm trên website.
 - + Các văn bản NCC phải cam kết.
 - Đơn chào giá: Mẫu số 1.
 - Giấy ủy quyền: Mẫu số 2.
 - Biểu giá chào: Mẫu số 3.
 - Bảng kê các hợp đồng tương tự: Mẫu số 4.

5.1.2. Thời gian có hiệu lực của HSDX

Thời gian có hiệu lực của HSDX tối thiểu 90 ngày kể từ thời điểm hết hạn nộp HSDX quy định tại mục 5.1.3 Điểm b.

5.1.3. Chuẩn bị và nộp HSDX

- a. HSDX do nhà cung cấp dịch vụ chuẩn bị phải được đánh máy, in bằng mực không tẩy được. Đơn chào giá, biểu giá chào, thư giảm giá (nếu có), Báo cáo thực hiện hợp đồng tương tự, các Bản cam kết và các văn bản bổ sung, làm rõ HSDX (nếu có) phải được đại diện hợp pháp của nhà cung cấp dịch vụ ký và đóng dấu (nếu có). Những chữ viết chen giữa, tẩy xóa hoặc viết đè lên bản đánh máy chỉ có giá trị khi có chữ ký (của người ký đơn chào giá) ở bên cạnh và được đóng dấu (nếu có).
- b. HSDX của nhà cung cấp dịch vụ phải được đựng trong túi niêm phong. Nhà cung cấp dịch vụ nộp HSDX đến bên mời chào giá bằng cách gửi trực tiếp, gửi qua đường bưu điện, thư điện tử (bản scan và có dung lượng dưới 20MB) nhưng phải đảm bảo bên mời chào giá nhận được trước thời điểm hết hạn nộp HSDX là 10 giờ 00 (giờ Việt Nam), ngày 19 tháng 02 năm 2025. HSDX của nhà cung cấp dịch vụ gửi đến sau thời điểm hết hạn nộp HSDX là không hợp lệ và bị loại. Đối với trường hợp HSDX được gửi bằng nhiều hình thức hợp lệ và đều đến trước thời điểm hết hạn nộp HSDX thì HSDX hợp lệ nào được gửi đến gần nhất với ngày hết hạn nộp HSDX sẽ được ưu tiên đánh giá.
- c. HSDX phải được gửi đến địa chỉ sau:

Ban Tiếp thị và Bán sản phẩm

Tổng công ty hàng không Việt Nam-CTCP

Số 200 Nguyễn Sơn – Quận Long Biên – Tp. Hà Nội – Việt Nam.

Người liên hệ: Ông Đoàn Vũ

Tel: (+84) 24 38732732 – Số máy lẻ: 2931

Email: doanvu@vietnamairlines.com

5.2 Làm rõ HSDX

5.2.1. Sửa đổi, làm rõ HSYC

- a. Trường hợp cần làm rõ HSYC thì NCC phải gửi văn bản/Thư điện tử đề nghị đến bên mời chào giá để xem xét, xử lý. Việc làm rõ HSYC được bên mời chào giá thực hiện qua hình thức làm việc trực tiếp hoặc qua thư điện tử. Nội dung làm rõ được gửi đến tất cả các NCC đã nhận HSYC;
- b. Trường hợp sau khi làm rõ HSYC dẫn đến phải sửa đổi HSYC thì nội dung sửa đổi HSYC sẽ được bên mời chào giá gửi cho tất cả các NCC đã nhận HSYC trước 03 ngày hết hạn nộp HSDX.

5.2.2. Làm rõ HSDX

- a. Trong quá trình đánh giá HSDX, bên mời chào giá có thể yêu cầu nhà cung ứng dịch vụ làm rõ nội dung của HSDX (kể cả việc làm rõ đơn giá khác thường) và bổ sung tài liệu trong trường hợp HSDX thiếu tài liệu (Giấy đăng ký kinh doanh, chứng chỉ

chuyên môn phù hợp và các tài liệu khác,..) theo yêu cầu của hồ sơ yêu cầu với điều kiện không làm thay đổi nội dung cơ bản của HSDX đã nộp, không thay đổi giá chào.

- b. Việc làm rõ HSDX được thực hiện giữa bên mời chào giá và nhà cung ứng dịch vụ có HSDX cần phải làm rõ dưới hình thức trao đổi trực tiếp (bên mời chào giá mời nhà cung ứng dịch vụ đến gặp trực tiếp để trao đổi, những nội dung hỏi và trả lời phải lập thành văn bản) hoặc gián tiếp (bên mời chào giá gửi văn bản yêu cầu làm rõ và nhà cung ứng dịch vụ phải trả lời bằng văn bản). Văn bản làm rõ phải có chữ ký của người đại diện hợp pháp của NCC.

5.2.3. Thời hạn làm rõ HSDX

- a. Trong văn bản yêu cầu làm rõ cần quy định thời hạn làm rõ của nhà cung ứng dịch vụ. Nội dung làm rõ HSDX thể hiện bằng văn bản được bên mời chào giá bảo quản như một phần của HSDX.
- b. Trường hợp quá thời hạn làm rõ mà Bên mời chào giá không nhận được văn bản/thư điện tử làm rõ hoặc NCC có văn bản/thư điện tử làm rõ nhưng sự làm rõ hoặc giải thích của NCC không đủ rõ, không có tính thuyết phục (theo đánh giá của TCTHK) thì Bên mời chào giá không chấp nhận sự làm rõ hoặc giải thích của NCC

5.3 Đánh giá các HSDX

Việc đánh giá HSDX được thực hiện theo trình tự như sau:

- a. Kiểm tra tính hợp lệ của HSDX, bao gồm:
 - Tư cách hợp lệ của nhà cung cấp theo quy định tại Điều 4.1 (sau khi đã làm rõ hoặc bổ sung tài liệu theo yêu cầu của Bên mời chào giá);
 - Thời gian nộp hồ sơ đề xuất;
 - Chữ ký hợp lệ trong các tài liệu như đơn chào giá, biểu giá chào, thư uỷ quyền (nếu có);
 - Hiệu lực của HSDX theo quy định tại Điều 5.1.3.

HSDX của nhà cung cấp sẽ bị loại bỏ và không được xem xét tiếp nếu nhà cung cấp không đáp ứng một trong các nội dung nói trên. HSDX đáp ứng tất cả các nội dung nói trên sẽ được xem xét đánh giá năng lực, kinh nghiệm tại Mục 5.3.b

- b. Đánh giá về năng lực, kinh nghiệm nhà cung cấp

Bên mời chào giá đánh giá năng lực, kinh nghiệm các nhà cung cấp theo Tiêu chuẩn đánh giá về năng lực kinh nghiệm quy định tại Mục 4.2 và sử dụng phương pháp đánh giá theo tiêu chí “Đạt”, “Không đạt”. HSDX được đánh giá là đáp ứng yêu cầu về năng lực, kinh nghiệm khi tất cả các nội dung chi tiết về năng lực, kinh nghiệm được đánh giá là “Đạt”.

- c. Đánh giá về yêu cầu kỹ thuật:

Bên mời chào giá tiến hành đánh giá về mặt kỹ thuật các HSĐX đã vượt qua bước đánh giá năng lực kinh nghiệm trên cơ sở các yêu cầu của HSĐX được nêu tại Điều 4.3. Việc đánh giá các yêu cầu kỹ thuật được thực hiện bằng phương pháp theo tiêu chí “đạt”, “không đạt” được nêu tại Điều 4.3. Hồ sơ chỉ được đánh giá là đạt nếu đạt tất cả các yêu cầu về kỹ thuật.

d. So sánh giá chào:

Bên mời chào giá xác định giá chào sau khi sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch (nếu có) theo quy định tại Luật Đấu thầu và trừ giá trị giảm giá trong Thư giảm giá (nếu có) để tiến hành so sánh. **Giá đánh giá = Tổng giá chào không bao gồm thuế, phí, lệ phí.** Đồng tiền đánh giá là VND. Tỷ giá quy đổi từ USD sang VND theo tỷ giá bán ra của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam công bố vào ngày mở chào giá. HSĐX có giá đánh giá sau sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch và trừ giá trị giảm giá thấp nhất được xếp hạng theo thứ tự từ thấp đến cao để mời vào đàm phán với nguyên tắc như sau:

- NCC được mời đàm phán đều phải đạt yêu cầu về tính hợp lệ của HSĐX, đáp ứng các tiêu chuẩn về năng lực, kinh nghiệm, kỹ thuật và có giá chào không vượt giá kế hoạch của bên mời chào giá.
- Trường hợp có từ 03 NCC trở lên đáp ứng yêu cầu của HSYC, Bên mời chào giá đàm phán với 03 NCC xếp hạng cao nhất.
- Trường hợp ít hơn 03 NCC đáp ứng yêu cầu của HSYC, Bên mời chào giá đàm phán với tất cả các NCC đáp ứng yêu cầu.

Trong quá trình đàm phán, các bên tham gia đàm phán về giá, các điều kiện kỹ thuật, thương mại và các nội dung khác. Việc đàm phán dựa trên các cơ sở sau đây:

- HSĐX và các tài liệu làm rõ HSĐX (nếu có) của NCC;
- HSYC.

Trong trường hợp sau khi đàm phán, các Nhà cung cấp có giá chào sau khi sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch và trừ giá trị giảm giá ngang nhau, Bên mời chào giá sẽ xếp hạng Nhà cung cấp theo thứ tự ưu tiên về so sánh các điều kiện chào tốt hơn/có lợi hơn cho Bên mời chào giá như: đặc tính kỹ thuật, chất lượng sản phẩm/dịch vụ; điều kiện thanh toán; qui mô, năng lực, kinh nghiệm của Nhà cung cấp; các điều kiện khác có lợi hơn cho bên thứ ba thụ hưởng sản phẩm/dịch vụ (nội dung khuyến khích Nhà cung cấp chào các điều kiện có lợi hơn quy định tại Biểu giá chào Mẫu số 3).

5.4 Điều kiện Nhà cung cấp được lựa chọn

Nhà cung cấp dịch vụ được đề nghị trúng chào giá khi đáp ứng đủ các điều kiện sau đây:

- Có HSĐX hợp lệ, đáp ứng yêu cầu về năng lực và yêu cầu về kỹ thuật nêu trong HSYC;
- Có giá đánh giá thấp nhất sau đàm phán;
- Có tổng giá trị đề nghị trúng chào giá của gói DV không vượt giá kế hoạch được phê duyệt.

5.5 Thông báo kết quả chào giá

Bên mời chào giá thông báo kết quả chào giá bằng văn bản cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ tham gia nộp HSĐX sau khi có văn bản phê duyệt kết quả chào giá. Đối với nhà cung cấp dịch vụ trúng chào giá bên mời chào giá sẽ ghi rõ thời gian, địa điểm tiến hành thương thảo, hoàn thiện hợp đồng.

5.6 Thương thảo, hoàn thiện và ký kết hợp đồng

Bên mời chào giá tiến hành thương thảo, hoàn thiện hợp đồng với nhà cung cấp dịch vụ trúng chào giá để ký kết hợp đồng.

5.7 Kiến nghị trong mời chào giá

1. Trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo kết quả chào giá, nhà cung cấp dịch vụ có quyền kiến nghị về kết quả chào giá và những vấn đề liên quan trong quá trình tham gia chào giá khi thấy quyền, lợi ích của mình bị ảnh hưởng.
2. Trường hợp nhà cung cấp dịch vụ có kiến nghị về kết quả chào giá gửi người có thẩm quyền về giải quyết kiến nghị, đơn kiến nghị gửi đến địa chỉ:

BAN TIẾP THỊ VÀ BÁN SẢN PHẨM

TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM-CTCP

SỐ 200 NGUYỄN SƠN – QUẬN LONG BIÊN – HÀ NỘI – VIỆT NAM

6. CÁC BIỂU MẪU

- Mẫu số 1: Đơn chào giá.
- Mẫu số 2: Giấy ủy quyền.
- Mẫu số 3: Biểu giá chào.
- Mẫu số 4: Hợp đồng tương tự do nhà cung cấp thực hiện
- Mẫu số 5: Các tài liệu của nhà cung cấp

ĐƠN CHÀO GIÁ

_____, ngày ____ tháng ____ năm ____

Kính gửi: Tổng công ty Hàng không Việt Nam-CTCP
(sau đây gọi là bên mời chào giá)

Sau khi nghiên cứu hồ sơ yêu cầu chào giá mà chúng tôi đã nhận được, chúng tôi, _____
[Ghi tên Công ty], cam kết thực hiện gói chào giá _____ [Ghi tên gói chào giá] theo đúng yêu cầu của hồ sơ yêu cầu chào giá với tổng số tiền là _____ [Ghi giá trị bằng số, bằng chữ] cùng với biểu giá kèm theo.

Nếu hồ sơ chào giá của chúng tôi được chấp nhận, chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ theo đúng các điều khoản được thỏa thuận trong hợp đồng.

Hồ sơ chào giá này có hiệu lực trong thời gian tối thiểu 90 ngày, kể từ ____ giờ, ngày ____ tháng ____ năm ____ [Ghi thời điểm hết hạn nộp hồ sơ chào giá].

Đại diện hợp pháp của nhà cung cấp dịch vụ⁽¹⁾

[Ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu]

Ghi chú:

(1) Trường hợp đại diện theo pháp luật của nhà cung cấp ủy quyền cho cấp dưới ký đơn chào giá thì phải gửi kèm theo Giấy ủy quyền theo Mẫu số 2. Trường hợp tại Điều lệ công ty, Quyết định thành lập chi nhánh hoặc tại các tài liệu khác liên quan có phân công trách nhiệm cho cấp dưới ký đơn chào giá thì phải gửi kèm theo bản chụp các văn bản, tài liệu này (không cần lập Giấy ủy quyền theo Mẫu số 2). Trước khi ký kết hợp đồng, nhà cung cấp dịch vụ trúng giá phải trình bên mời chào giá bản chụp được chứng thực của các văn bản, tài liệu này. Trường hợp phát hiện thông tin kê khai ban đầu là không chính xác thì nhà cung cấp dịch vụ bị coi là vi phạm khoản 4 Điều 16 của Luật Đấu thầu.

Mẫu số 2**GIẤY ỦY QUYỀN⁽¹⁾**

Hôm nay, ngày ____ tháng ____ năm ____, tại ____

Tôi là ____ [*Ghi tên, số CCCD hoặc số hộ chiếu, chức danh của người đại diện theo pháp luật của nhà cung cấp*], là người đại diện theo pháp luật của ____ [*Ghi tên nhà nhà cung cấp*] có địa chỉ tại ____ [*Ghi địa chỉ của nhà nhà cung cấp*] bằng văn bản này ủy quyền cho ____ [*Ghi tên, số CCCD hoặc số hộ chiếu, chức danh của người được ủy quyền*] thực hiện các công việc sau đây trong quá trình tham gia chào giá gói dịch vụ [*Ghi tên gói dịch vụ*] do ____ [*Ghi tên bên mời chào giá*] tổ chức:

[- Ký đơn chào giá;

- Ký các văn bản, tài liệu để giao dịch với bên mời chào giá trong quá trình tham gia chào giá, kể cả văn bản giải trình, làm rõ hồ sơ chào giá;

- Tham gia quá trình thương thảo, hoàn thiện hợp đồng;

- Ký kết hợp đồng với bên mời chào giá nếu trúng giá.] ⁽²⁾

Người được ủy quyền nêu trên chỉ thực hiện các công việc trong phạm vi ủy quyền với tư cách là đại diện hợp pháp của ____ [*Ghi tên nhà nhà cung cấp*]. ____ [*Ghi tên nhà nhà cung cấp*] chịu trách nhiệm hoàn toàn về những công việc do ____ [*Ghi tên người được ủy quyền*] thực hiện trong phạm vi ủy quyền.

Giấy ủy quyền có hiệu lực kể từ ngày ____ đến ngày ____ ⁽³⁾. Giấy ủy quyền này được lập thành ____ bản có giá trị pháp lý như nhau, người ủy quyền giữ ____ bản, người được ủy quyền giữ ____ bản.

Người được ủy quyền

[*Ghi tên, chức danh, ký tên và
đóng dấu*]

Người ủy quyền

[*Ghi tên người đại diện theo pháp luật của nhà
cung cấp, chức danh, ký tên và đóng dấu*]

Ghi chú:

(1) Trường hợp ủy quyền thì bản gốc giấy ủy quyền phải được gửi cho bên mời chào giá cùng với đơn chào giá theo quy định. Việc ủy quyền của người đại diện theo pháp luật của nhà cung cấp cho cấp phó, cấp dưới, giám đốc chi nhánh, người đứng đầu văn phòng đại diện của

nhà cung cấp để thay mặt cho người đại diện theo pháp luật của nhà cung cấp thực hiện một hoặc các nội dung công việc nêu trên đây. Việc sử dụng con dấu trong trường hợp được ủy quyền có thể là dấu của nhà cung cấp hoặc dấu của đơn vị mà cá nhân liên quan được ủy quyền. Người được ủy quyền không được tiếp tục ủy quyền cho người khác.

(2) Phạm vi ủy quyền do người ủy quyền quyết định, bao gồm một hoặc nhiều công việc nêu trên.

(3) Ghi ngày có hiệu lực và ngày hết hiệu lực của giấy ủy quyền phù hợp với quá trình tham gia chào giá.

BIỂU GIÁ CHÀO

Số người truy cập website hàng tháng (MTU)	Phí hàng tháng, không bao gồm thuế (USD/VND)	VAT (USD/VND)	Thuế thu nhập doanh nghiệp (USD/VND)	Phí hàng tháng, bao gồm thuế (USD/VND)	Thời gian thực hiện (tháng)	Tổng phí, bao gồm thuế (USD/VND)
0-4.000.000					12	
500.000 người dùng tăng thêm/tháng					5	
40.000 người dùng tăng thêm/tháng					4	
TỔNG GIÁ TRỊ GÓI						

Lưu ý:

- Đối với nhà cung cấp Việt Nam: chỉ áp dụng VAT. VAT áp dụng: 10% theo quy định hiện hành của chính phủ Việt Nam.
- Đối với nhà cung cấp ngoài Việt Nam: áp dụng cả 2 loại thuế: VAT và thuế thu nhập doanh nghiệp với thuế suất theo quy định hiện hành của chính phủ Việt Nam. Cách tính thuế thu nhập doanh nghiệp và VAT:

- Thuế thu nhập doanh nghiệp phải nộp = $\frac{R}{1-5\%} \times 5\%$

- VAT phải nộp = $\frac{R}{(1-5\%) \times (1-5\%)} \times 5\%$

Trong đó:

R: Tổng phí (USD) không bao gồm thuế

- Nhà cung cấp ngoài Việt Nam thuộc đối tượng được miễn thuế thu nhập doanh nghiệp theo Hiệp định tránh đánh thuế hai lần sẽ áp dụng mức VAT với nhà cung cấp ngoài Việt Nam và phải cam kết sẽ nộp đầy đủ hồ sơ miễn giảm thuế. Nội dung cam kết nêu rõ trong Bản cam kết đáp ứng điều kiện thanh toán.

Giá chào đã bao gồm:

- Chi phí sử dụng các giải pháp công nghệ được tích hợp vào website Vietnam Airlines;
- Chi phí triển khai, kết nối để thực hiện các giải pháp;
- Chi phí tư vấn, báo cáo và mở rộng tùy chỉnh;
- Chi phí hỗ trợ dịch vụ (tối đa 18 giờ/tháng); Hỗ trợ kỹ thuật (tối đa 8 giờ/tháng); Hỗ trợ tạo trải nghiệm (tối đa 4 giờ/tháng); Hỗ trợ sử dụng dịch vụ (tối đa 4 giờ/tháng);
- VAT, thuế thu nhập doanh nghiệp và tất cả các khoản thuế, phí phát sinh khác (nếu có).

Đại diện hợp pháp của nhà cung cấp dịch vụ

[Ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu]

Mẫu số 4**HỢP ĐỒNG TƯƠNG TỰ DO NHÀ CUNG CẤP THỰC HIỆN**

_____, ngày ____ tháng ____ năm ____

Tên nhà cung cấp: _____ [Ghi tên đầy đủ của nhà cung cấp]

Thông tin về từng hợp đồng, mỗi hợp đồng cần đảm bảo các thông tin sau đây:

Tên khách hàng	[Ghi tên khách hàng]
Thời gian bắt đầu hợp đồng	[Ghi năm]
Thời gian kết thúc hợp đồng	[Ghi năm]
Địa chỉ: Điện thoại/fax: E-mail:	[Ghi đầy đủ địa chỉ hiện tại của khách hàng] [Ghi số điện thoại, số fax địa chỉ e-mail của khách hàng]
Giá trị hợp đồng	[Ghi giá trị theo hợp đồng]

Đại diện hợp pháp của nhà cung cấp
[Ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu]

Mẫu số 5**CÁC TÀI LIỆU CỦA NHÀ CUNG CẤP**

Mã tài liệu	Tên tài liệu	Có/Không	Tham chiếu
1	Bản sao có công chứng giấy phép đăng ký kinh doanh/ đăng ký hoạt động.		
2	Đơn chào giá		
3	Thư giảm giá (nếu có)		
4	Giấy ủy quyền (nếu có)		
5	Biểu giá chào		
6	Bản sao báo cáo tài chính 02 (hai) năm 2022 và 2023		
7	Bản kê các hợp đồng và hóa đơn cho hợp đồng tương tự đã liệt kê		
8	Tài liệu mô tả giải pháp tối ưu hóa trải nghiệm trên website		
	Các văn bản NCC phải cam kết		
9	Bản cam kết không có tranh chấp với TCT HKVN-CTCP và điều kiện không bị cấm tham gia hoạt động đấu thầu theo Luật Đấu thầu		
10	Bản cam kết đáp ứng yêu cầu về giải pháp cung cấp		
11	Bản cam kết đáp ứng yêu cầu về tính năng		
12	Bản cam kết đáp ứng điều kiện thanh toán		