

## HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO GIÁ

Tên gói dịch vụ: Thuê phần mềm Hệ thống quản lý khách hàng  
thường xuyên của TCTHK giai đoạn 2019-2024  
Bên mời chào giá: Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP

Hà Nội, ngày 09 tháng 10 năm 2019

TỔ TRƯỞNG TỔ LCNCC

Giám đốc TTBSV



*Handwritten signature*  
Nguyễn Hữu Tùng

*Handwritten notes and signatures at the bottom right corner.*

## MỤC LỤC

GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ, TỪ VIẾT TẮT .....	1
THƯ MỜI THAM GIA CHÀO GIÁ .....	2
1. YÊU CẦU VỀ SẢN PHẨM DỊCH VỤ .....	3
1.1 Nội dung, số lượng sản phẩm dịch vụ .....	3
1.2 Mô tả yêu cầu đối với sản phẩm dịch vụ .....	3
1.3 Địa điểm, thời gian triển khai .....	4
1.4 Thời gian thuê dịch vụ .....	4
2. CHỈ DẪN CHÀO GIÁ .....	5
2.1 Yêu cầu chào giá .....	5
2.2 Làm rõ HSYC .....	5
2.3 Nộp HSDX .....	5
2.4 Thành phần của bộ HSDX .....	6
2.5 Làm rõ HSDX .....	7
2.6 Đánh giá HSDX .....	8
2.7 Đàm phán với NCC .....	8
2.8 Điều kiện NCC được lựa chọn .....	8
2.9 Thông báo kết quả chào giá .....	8
3. TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ .....	9
3.1 Đánh giá tư cách hợp lệ của NCC .....	9
3.2 Đánh giá tính hợp lệ của sản phẩm dịch vụ .....	10
3.3 Tiêu chuẩn đánh giá về năng lực, kinh nghiệm .....	12
3.4 Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật .....	13
3.5 Bảng tiêu chuẩn đánh giá yêu cầu Chức năng thương mại .....	14
3.6 Bảng tiêu chuẩn đánh giá yêu cầu CNTT .....	23
3.7 Các hệ thống, ứng dụng của TCTHK mà hệ thống KHTX cần thiết lập kết nối .....	31
4. ĐÁNH GIÁ HSDX .....	34
4.1 Đánh giá tư cách hợp lệ của NCC và tính hợp lệ của sản phẩm dịch vụ .....	34
4.2 Đánh giá năng lực, kinh nghiệm .....	34
4.3 Đánh giá và chấm điểm kỹ thuật .....	34
4.4 Đánh giá tài chính và xác định điểm giá .....	35
4.5 Xác định điểm tổng hợp và xếp hạng NCC .....	36
4.6 Đàm phán với NCC và xếp hạng lại .....	37

*Handwritten signature and initials*  
5 H6

5. CÁC BIỂU MẪU .....	38
5.1 Biểu mẫu BM01- Đơn chào giá .....	38
5.2 Biểu mẫu BM02 - Giấy ủy quyền .....	39
5.3 Biểu mẫu BM03 - Biểu giá chào.....	40
5.4 Biểu mẫu BM04 - Danh sách HHK sử dụng hệ thống KHTX của NCC.....	42
5.5 Biểu mẫu BM05 - Phạm vi khai thác của hệ thống .....	42
5.6 Biểu mẫu BM06 - Cam kết đối với CNTT.....	42
5.7 Biểu mẫu BM07 - Mẫu kịch bản kiểm thử và nghiệm thu phần mềm và hệ thống KHTX (bao gồm phương pháp và kế hoạch) .....	45
5.8 Biểu mẫu BM08 - Phương án tổ chức hệ thống .....	45
5.9 Biểu mẫu BM09 - Phương án, kế hoạch triển khai.....	45
5.10 Biểu mẫu BM10 - Phương án, kế hoạch chuyển đổi cơ sở dữ liệu hội viên.....	46
5.11 Biểu mẫu BM11 - Phương án, kế hoạch kết nối với các hệ thống hiện tại của TCTHK .....	46
5.12 Biểu mẫu BM12 - Hỗ trợ kỹ thuật và cam kết chất lượng dịch vụ sẽ cung cấp cho TCTHK .....	46
5.13 Biểu mẫu BM13 - Mô tả an ninh thông tin hệ thống .....	46
5.14 Biểu mẫu BM14 - Chức năng hệ thống cho phép người sử dụng cập nhật thủ công thêm dữ liệu lên hệ thống.....	47
5.15 Biểu mẫu BM15 - Khả năng thực hiện và danh mục báo cáo/dashboard có trên hệ thống .....	47
5.16 Biểu mẫu BM16 – Danh sách API, WEBSERVICE tiêu chuẩn của NCC.....	47
5.17 Biểu mẫu BM17 – Thư cam kết.....	47

2020  
Huy  
K  
H  
K

## GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ, TỪ VIẾT TẮT

STT	TỪ VIẾT TẮT	NGHĨA ĐẦY ĐỦ
1.	BSV	Bông Sen Vàng
2.	CNTT	Công nghệ thông tin
3.	GDPR	Quy định chung về bảo vệ dữ liệu của Liên minh châu Âu
4.	HHK	Hãng hàng không
5.	HSDX	Hồ sơ đề xuất
6.	HSYC	Hồ sơ yêu cầu chào giá
7.	HT KHTX	Hệ thống quản lý khách hàng thường xuyên của TCTHK giai đoạn 2019-2024
8.	KHTX	Khách hàng thường xuyên
9.	LC NCC	Lựa chọn nhà cung cấp
10.	NCC	Nhà cung cấp
11.	NSD	Người sử dụng
12.	TCTHK	Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP
13.	USD	Đô-la Mỹ
14.	VNA	Vietnam Airlines
15.	VND	Việt Nam đồng
16.	DBMS	Database management system - Hệ quản trị cơ sở dữ liệu

*Handwritten signatures and initials:*  
Huy  
Huy  
Huy  
Huy

Số: 79...../TCTHK-TLC FFP

Hà Nội, ngày 9 tháng 10 năm 2019

**THƯ MỜI THAM GIA CHÀO GIÁ**

Kính gửi: \_\_\_\_\_

Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP (TCTHK) xin gửi tới Quý công ty lời chào trân trọng và kính mời Quý công ty tham gia chào giá gói dịch vụ: “Thuê phần mềm Hệ thống quản lý khách hàng thường xuyên của TCTHK giai đoạn 2019-2024”.

Hồ sơ yêu cầu chào giá gửi kèm theo.

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

- Chi nhánh Tổng công ty Hàng không Việt Nam – CTCP - Trung tâm Bông Sen Vàng.  
Số 200/10 phố Nguyễn Sơn, quận Long Biên, thành phố Hà Nội.
- Người liên hệ:

Ông Nguyễn Hữu Tùng

Email: [tungnh@vietnamairlines.com](mailto:tungnh@vietnamairlines.com)

Sao gửi:

Ông Đoàn Quang Huy

Điện thoại: (+84) 24 38732732, máy lẻ: 2804

Di động: (+84) 988777470

Email: [huydq@vietnamairlines.com](mailto:huydq@vietnamairlines.com)

Thời gian nhận hồ sơ đề xuất: Chậm nhất là 15 giờ (giờ Việt Nam), ngày 23 tháng 10 năm 2019.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý công ty.

**TỔ TRƯỞNG TỔ LCNCC**

**Giám đốc TTBSV**



**Nguyễn Hữu Tùng**

2  
- 4  
Huy  
H  
Huy

# 1. YÊU CẦU VỀ SẢN PHẨM DỊCH VỤ

## 1.1 Nội dung, số lượng sản phẩm dịch vụ

- Tên sản phẩm dịch vụ: Thuê phần mềm Hệ thống quản lý khách hàng thường xuyên của TCTHK giai đoạn 2019-2024.
- Số lượng: 1 gói.

## 1.2 Mô tả yêu cầu đối với sản phẩm dịch vụ

- NCC có trách nhiệm:
  - + Cung cấp phần mềm, triển khai, cài đặt trên môi trường hạ tầng do TCTHK cung cấp theo thông tin cấu hình phần cứng được NCC khuyến cáo bao gồm:
    - Hệ thống thật (PRODUCT), hệ thống đào tạo/kiểm thử (TRAINING/TESTING) tại Trung tâm dữ liệu (DC).
    - Hệ thống dự phòng của PRODUCT (BACKUP/STANDBY) tại Trung tâm dự phòng thảm họa (DR) hoặc DC.
  - + Thực hiện chuyển đổi hệ thống, chuyển đổi dữ liệu, kết nối với các hệ thống của TCTHK được chi tiết tại mục 3.7.
  - + Cung cấp bộ API, WEBSERVICE tiêu chuẩn của NCC.
  - + Chạy thử và nghiệm thu phần mềm (bao gồm các chức năng và hoạt động trên môi trường hạ tầng của TCTHK) và phối hợp TCTHK để nghiệm thu tổng thể hệ thống.
  - + Bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật.
  - + Phối hợp, đề xuất phương án và thực hiện khi TCTHK có yêu cầu phát sinh.
- Yêu cầu về quy mô hệ thống:
  - + Hệ thống có khả năng khai báo tối đa 7 triệu hội viên trong giai đoạn 2019-2024.
  - + Số nhân viên có thể khai báo trên hệ thống: tối thiểu 500 nhân viên.
  - + Số nhân viên dùng đồng thời: tối thiểu 250 nhân viên.
  - + Số lượng hội viên active có thể dùng đồng thời tại một thời điểm là: 60 hội viên/giây.
- Yêu cầu, tiêu chuẩn về sản phẩm dịch vụ: Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật (bao gồm yêu cầu Chức năng thương mại và yêu cầu CNTT) quy định tại mục 3.4.
- Yêu cầu Chức năng thương mại: được chi tiết tại Bảng tiêu chuẩn đánh giá yêu cầu Chức năng thương mại tại mục 3.5.
- Yêu cầu CNTT: được chi tiết tại Bảng tiêu chuẩn đánh giá yêu cầu CNTT tại mục 3.6.
- Yêu cầu đào tạo: NCC cung cấp kế hoạch đào tạo và thực hiện trong giai đoạn triển khai hệ thống và trong quá trình vận hành hệ thống khi có các thay đổi, cập nhật, chi tiết yêu cầu tại điểm 3 mục 3.2.
- Yêu cầu về dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật, bảo trì trong quá trình sử dụng phần mềm:
  - + Cung cấp miễn phí (không bao gồm nhân công cài đặt onsite) các phiên bản nâng cấp phần mềm cập nhật của NCC với đầy đủ tính năng như thiết kế trong suốt thời gian bản quyền sử dụng có hiệu lực. NCC phải cung cấp cho TCTHK đầy đủ các tài liệu của các phiên bản nâng cấp.

+ Thực hiện hỗ trợ cài đặt, cấu hình miễn phí trong các trường hợp: TCTHK thực hiện nâng cấp/thay đổi/di chuyển máy chủ hoặc hệ thống xảy ra sự cố.

### 1.3 Địa điểm, thời gian triển khai

- Tên tổ chức mời chào giá: Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP.
- Địa điểm triển khai: số 200 phố Nguyễn Sơn, quận Long Biên, TP. Hà Nội, Việt Nam.
- Thời gian triển khai: tối đa 12 tháng kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực.

### 1.4 Thời gian thuê dịch vụ

60 tháng kể từ ngày hai bên ký Biên bản nghiệm thu tổng thể (là ngày cut-over hệ thống).

*Handwritten signatures and initials:*  
Phu  
Huy  
H

*Handwritten mark:*  
Linh

## 2. CHỈ DẪN CHÀO GIÁ

### 2.1 Yêu cầu chào giá

- Giá chào là giá do NCC nêu trong Đơn chào giá (BM01) kèm theo Biểu giá chào (BM03) sau khi trừ giá trị giảm giá ghi trong Thư giảm giá (nếu có).
- Trường hợp NCC có Thư giảm giá thì có thể nộp cùng với HSDX hoặc nộp riêng song phải đảm bảo TCTHK nhận được trước thời điểm hết hạn nộp HSDX. Trường hợp Thư giảm giá nộp cùng với HSDX thì NCC phải thông báo cho TCTHK trước thời điểm hết hạn nộp HSDX hoặc phải có bảng kê thành phần HSDX trong đó có Thư giảm giá.
- Biểu giá chào phải được ghi đầy đủ theo mẫu BM03, có chữ ký của người đại diện hợp pháp của NCC, bao gồm đầy đủ các thành phần cấu thành nên giá chào (bao gồm cả chi phí vận chuyển, thuế, phí) và cố định trong suốt thời gian thực hiện hợp đồng. Trường hợp Biểu giá chào không ghi rõ các loại thuế, phí thì giá chào được coi là đã bao gồm các loại thuế, phí.
- Đồng tiền chào giá: VND hoặc USD.
- Đồng tiền đánh giá: VND.
- Tỷ giá quy đổi đồng tiền chung: 1 USD = 23.700 VND.
- Ngôn ngữ chào giá:
  - + NCC trong nước: Tiếng Việt.
  - + NCC quốc tế: HSDX cũng như tất cả các thư từ và tài liệu liên quan đến HSDX trao đổi giữa NCC với TCTHK được viết bằng tiếng Anh. Các tài liệu và tư liệu hỗ trợ trong HSDX có thể được viết bằng ngôn ngữ khác đồng thời kèm theo bản dịch sang tiếng Anh. Trường hợp thiếu bản dịch, nếu cần thiết, TCTHK có thể yêu cầu NCC gửi bổ sung.

### 2.2 Làm rõ HSYC

Trong trường hợp cần làm rõ HSYC, NCC phải gửi văn bản đề nghị làm rõ đảm bảo TCTHK nhận được trước tối thiểu năm (05) ngày trước thời hạn nộp HSDX quy định tại mục 2.3. Văn bản làm rõ sẽ được TCTHK gửi tới tất cả các NCC tham gia chào giá bằng email hoặc bằng văn bản. Trường hợp việc làm rõ dẫn đến phải sửa đổi HSYC thì TCTHK sẽ gửi quyết định sửa đổi kèm theo những nội dung sửa đổi đến tất cả các NCC tham gia chào giá không muộn hơn ba (03) ngày trước thời hạn nộp HSDX.

### 2.3 Nộp HSDX

- Thời hạn nộp HSDX và hiệu lực của HSDX:
  - + Thời hạn nộp HSDX và Thư giảm giá (nếu có): trước 15 giờ, ngày 23 tháng 10 năm 2019 (giờ Việt Nam). HSDX gửi đến sau thời hạn nộp HSDX là không hợp lệ và bị loại. Thư giảm giá gửi sau thời điểm nộp HSDX không có giá trị trong quá trình đánh giá.
  - + Hiệu lực của HSDX: tối thiểu 120 ngày kể từ thời hạn nộp HSDX.
- Quy cách HSDX: bản cứng (hard copy) và bản mềm (ghi vào ổ USB).

- Phương thức và địa chỉ nộp HSDX: Nộp trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ:

*Chi nhánh Tổng Công ty Hàng không Việt Nam - CTCP - Trung tâm Bông Sen Vàng.*

*Địa chỉ: Tầng 3 tòa nhà làm việc số 200/10, phố Nguyễn Sơn, quận Long Biên, TP. Hà Nội.*

*Người liên hệ: Ông Đoàn Quang Huy*

*Tel: (+84) 24 38732732, máy lẻ: 2804*

*Di động: (+84) 988777470*

*Email: [huydq@vietnamairlines.com](mailto:huydq@vietnamairlines.com)*

#### 2.4 Thành phần của bộ HSDX

Bộ HSDX do NCC chuẩn bị bao gồm các tài liệu sau:

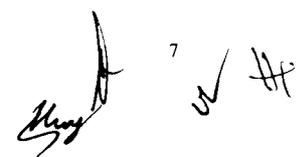
*Handwritten signatures and initials:*  
Khang  
U  
H  
143

<b>Mã tài liệu</b>	<b>Tên tài liệu</b>	<b>Tham chiếu</b>
TL1	Tài liệu chứng minh tư cách hợp lệ của NCC	Mục 3.1
TL2	Tài liệu chứng minh tính hợp lệ của sản phẩm dịch vụ	Mục 3.2
TL3	Tài liệu đánh giá về năng lực, kinh nghiệm	Mục 3.3
TL4	Đơn chào giá	BM01
TL5	Giấy ủy quyền (nếu có)	BM02
TL6	Biểu giá chào	BM03
TL7	Giới thiệu về lịch sử thành lập và quá trình phát triển của NCC	
TL8	Danh sách khách hàng sử dụng hệ thống KHTX của NCC là các HHK	BM04
TL9	Phạm vi khai thác của hệ thống	BM05
TL10	Tài liệu mô tả về các module của hệ thống KHTX của NCC	
TL11	Tài liệu mô tả khả năng đáp ứng, mức độ đáp ứng của hệ thống KHTX của NCC đối với các yêu cầu Chức năng thương mại	
TL12	Dự thảo hợp đồng	
TL13	Văn bản cam kết của NCC đối với CNTT	BM06
TL14	Mẫu kịch bản kiểm thử và nghiệm thu phần mềm và hệ thống KHTX (bao gồm phương pháp và kế hoạch)	BM07
TL15	Phương án tổ chức hệ thống	BM08
TL16	Mô tả phương án, kế hoạch triển khai	BM09
TL17	Phương án, kế hoạch chuyển đổi cơ sở dữ liệu hội viên	BM10
TL18	Phương án, kế hoạch kết nối với các hệ thống hiện tại của TCTHK	BM11
TL19	Mô tả dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật và cam kết chất lượng dịch vụ sẽ cung cấp cho TCTHK	BM12
TL20	Mô tả an ninh thông tin hệ thống	BM13
TL21	Mô tả các chức năng hệ thống cho phép người sử dụng cập nhật thủ công thêm dữ liệu lên hệ thống	BM14
TL22	Mô tả khả năng thực hiện và danh mục báo cáo có trên hệ thống bao gồm: - Báo cáo nghiệp vụ - Báo cáo theo dõi, đảm bảo hoạt động	BM15
TL23	Danh sách API, WEBSERVICE tiêu chuẩn của NCC.	BM16

## 2.5 Làm rõ HSDX

Trong quá trình đánh giá HSDX, TCTHK có thể yêu cầu NCC làm rõ nội dung của HSDX với điều kiện không làm thay đổi nội dung cơ bản của HSDX đã nộp, không thay đổi giá chào.

Hình thức làm rõ HSDX: Mời NCC đến gặp trực tiếp để trao đổi hoặc gửi văn bản/email yêu cầu làm rõ và NCC phải trả lời bằng văn bản/email. Những nội dung làm rõ phải lập



thành văn bản và được coi như một phần của HSDX. Trường hợp NCC không làm rõ theo thời hạn thì nội dung yêu cầu làm rõ được đánh giá theo HSDX của NCC.

## 2.6 Đánh giá HSDX

Việc đánh giá HSDX được thực hiện lần lượt theo các bước quy định tại mục 4, theo đó NCC đáp ứng yêu cầu của bước trước thì mới được đưa vào đánh giá ở bước sau, bao gồm:

- Đánh giá tính hợp lệ của HSDX và sản phẩm dịch vụ.
- Đánh giá năng lực, kinh nghiệm.
- Đánh giá và chấm điểm kỹ thuật.
- Đánh giá tài chính và xác định điểm giá.
- Xác định điểm tổng hợp và xếp hạng NCC.
- Đàm phán với NCC và xếp hạng lại.

## 2.7 Đàm phán với NCC

Trường hợp có 3 NCC trở lên đáp ứng yêu cầu của HSYC, TCTHK sẽ mời 3 NCC xếp hạng cao nhất vào đàm phán. Trường hợp có ít hơn 3 NCC đáp ứng yêu cầu của HSYC, TCTHK sẽ đàm phán với tất cả các NCC đáp ứng yêu cầu.

Việc đàm phán hợp đồng dựa trên các cơ sở sau đây:

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

Trong quá trình đàm phán, các bên tham gia đàm phán các nội dung bao gồm nhưng không giới hạn về: giá sản phẩm, quy cách sản phẩm, số lượng, tiến độ cung cấp...

Giá và các nội dung khác sau đàm phán là cơ sở để xác định điểm tổng hợp và xếp hạng lại NCC.

## 2.8 Điều kiện NCC được lựa chọn

NCC được đề nghị lựa chọn khi đáp ứng đủ các điều kiện sau đây:

- Có HSDX và sản phẩm dịch vụ hợp lệ theo đánh giá tại mục 4.1.
- Đáp ứng yêu cầu về năng lực, kinh nghiệm theo đánh giá tại mục 4.2.
- Đáp ứng yêu cầu về kỹ thuật theo đánh giá tại mục 4.3.
- Có điểm tổng hợp sau đàm phán cao nhất.
- Có tổng giá chào sau đàm phán của hàng hoá, dịch vụ đã bao gồm thuế, phí, lệ phí không vượt giá trị gói dịch vụ được phê duyệt.
- Đáp ứng điều kiện thanh toán của TCTHK chi tiết tại BM03

## 2.9 Thông báo kết quả chào giá

- Sau khi có quyết định phê duyệt kết quả lựa chọn NCC, TCTHK gửi văn bản thông báo kết quả lựa chọn NCC đến tất cả các NCC tham gia nộp HSDX. Đối với NCC được lựa chọn, thông báo sẽ ghi rõ thời gian, địa điểm hoàn thiện hợp đồng.
- TCTHK có quyền hủy bỏ quá trình chào giá và từ chối tất cả các HSDX tại bất kỳ thời điểm nào trước thời điểm ký hợp đồng mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với NCC cũng như phải giải thích lý do với NCC, TCTHK sẽ thông báo cho NCC trong trường hợp hủy bỏ quá trình chào giá.

1.2.1.1

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

### 3. TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ

#### 3.1 Đánh giá tư cách hợp lệ của NCC

Stt	Nội dung đánh giá	Mức độ đáp ứng		Tài liệu để đánh giá
		Đạt	Không đạt	
1	Giấy đăng ký kinh doanh hoặc Giấy đăng ký hoạt động hợp lệ	Có	Không	Giấy đăng ký kinh doanh hoặc Giấy đăng ký hoạt động được cấp bởi cơ quan có thẩm quyền của nước mà NCC hoạt động
2	Tranh chấp, khiếu kiện, xung đột quyền lợi hoặc đang có vi phạm hợp đồng với TCTHK	Không có tranh chấp	Đang có tranh chấp	Văn bản cam kết (BM17)
3	Đơn chào giá được đại diện hợp pháp của NCC ký tên, đóng dấu (nếu có) theo yêu cầu của HSYC	Hợp lệ	Không hợp lệ	Đơn chào giá + giấy ủy quyền nếu có
4	Thời gian triển khai hệ thống quản lý KHTX cho TCTHK	Từ 12 tháng trở xuống	Trên 12 tháng	Đơn chào giá
5	Thời gian cung cấp dịch vụ kể từ ngày cut-over	Từ 60 tháng trở lên	Dưới 60 tháng	
6	Hiệu lực của HSDX	Từ 120 ngày trở lên	Dưới 120 ngày	Đơn chào giá
7	Bảo lãnh thực hiện hợp đồng 3% tổng giá trị hợp đồng nếu được lựa chọn ký hợp đồng	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM17)

NCC được đánh giá “Đạt” khi đáp ứng tất cả các nội dung trên.

1.4.4

Handwritten signatures and initials.

### 3.2 Đánh giá tính hợp lệ của sản phẩm dịch vụ

Stt	Nội dung đánh giá	Mức độ đáp ứng		Tài liệu để đánh giá
		Đạt	Không đạt	
1	Cam kết chịu mọi trách nhiệm về quyền sở hữu trí tuệ đối với sản phẩm, bao gồm bản quyền phần mềm và các loại quyền sở hữu trí tuệ khác.	Có	Không	- Văn bản cam kết (BM17) - Đối với NCC không sở hữu bản quyền: Tài liệu chứng minh được phép cho thuê phần mềm do đơn vị sở hữu bản quyền cấp
2	Cam kết chấp nhận phạt tối đa 5% tổng giá trị HĐ nếu không triển khai được các chức năng NCC đã chào trong HSDX	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM17)
3	Cam kết tổ chức đào tạo	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
4	Cam kết cấu hình phần cứng theo thông tin NCC cung cấp đáp ứng SLA tối thiểu 99%	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
5	Cam kết phần mềm do NCC cung cấp tương thích và đảm bảo SLA tối thiểu 99%	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
6	Cam kết cung cấp phương thức kết nối API hoặc web service kèm theo tài liệu hướng dẫn sử dụng để TCTHK đồng bộ dữ liệu từ hệ thống của NCC sang hệ thống Datawarehouse của TCTHK.	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
7	Cam kết phối hợp, hỗ trợ TCTHK trong việc thực hiện các công việc liên quan đến vận hành, nâng cấp phiên bản hệ quản trị cơ sở dữ liệu	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
8	Cam kết thực hiện và đề xuất phương án trong trường hợp TCTHK phát sinh tích hợp với các hệ thống mới trong tương lai	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
9	Cam kết cùng các NCC khác của TCTHK thực hiện kết nối với các hệ thống/ứng dụng có liên quan	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)

*Handwritten signatures and initials:*  
 - A signature that appears to be "Thuy" with a flourish.  
 - The initials "U" and "H".  
 - The number "23" written vertically.  
 - The number "44" written vertically.

Stt	Nội dung đánh giá	Mức độ đáp ứng		Tài liệu để đánh giá
		Đạt	Không đạt	
10	Cam kết phối hợp, hỗ trợ TCTHK trong việc thực hiện các công việc liên quan đến vận hành, nâng cấp phiên bản hệ quản trị cơ sở dữ liệu	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
11	Cam kết phối hợp TCTHK khi NCC hệ quản trị cơ sở dữ liệu khuyến cáo/yêu cầu cập nhật/nâng cấp phiên bản	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
12	Cam kết: - Tối thiểu có phương thức API, web service, file. - Cung cấp bộ API, webservice tiêu chuẩn của NCC kèm theo tài liệu, hướng dẫn. - Cung cấp API, web service kèm theo tài liệu, hướng dẫn để kết nối với các hệ thống của TCTHK. Danh sách được mô tả tại mục 3.7 của HSYC	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
13	Cam kết thực hiện việc kết nối với các hệ thống của TCTHK để duy trì hoạt động. Danh sách hệ thống được mô tả tại mục 3.7 của HSYC	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
14	Cam kết sau khi hệ thống đưa vào sử dụng, hệ thống KHTX có thể kết nối với các hệ thống khác, trong đó + tối thiểu 10 hệ thống cung cấp dữ liệu đầu vào + tối thiểu 10 hệ thống khai thác và sử dụng dữ liệu	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
15	Cam kết cung cấp báo cáo định kỳ, bất thường (nếu có) về tình trạng khai thác sử dụng dịch vụ.	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
16	Cam kết tuân thủ luật An ninh mạng của Việt Nam	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)

1.6.4

Blany 11 44

Stt	Nội dung đánh giá	Mức độ đáp ứng		Tài liệu để đánh giá
		Đạt	Không đạt	
17	Cam kết tuân thủ việc đảm bảo an ninh thông tin cơ sở dữ liệu của TCTHK	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
18	Cam kết tuân thủ GDPR của châu Âu	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
19	Cam kết toàn bộ dữ liệu trên hệ thống thuộc sở hữu của TCTHK	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
20	Cam kết ứng dụng không vi phạm các lỗi về bảo mật ứng dụng như: SQL injection, Cross-Site Request Forgery, Cookie Stealing, Over-Posting	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
21	Cam kết và cung cấp tài liệu mô tả chi tiết Tổ chức hệ thống	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
22	Cam kết cung cấp miễn phí (không bao gồm nhân công cài đặt onsite) các phiên bản nâng cấp phần mềm cập nhật nhất của NCC (áp dụng cho các HHK khác) kèm tài liệu liên quan.	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06).
23	Cam kết thực hiện hỗ trợ cài đặt, cấu hình miễn phí trong các trường hợp: TCTHK thực hiện nâng cấp/thay đổi/di chuyển máy chủ hoặc hệ thống xảy ra sự cố	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)
24	Cam kết khi xuất hiện các yêu cầu mới về an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu khách hàng của các nước khác thì NCC sẽ phối hợp cùng TCTHK đánh giá, thực hiện dưới hình thức yêu cầu phát sinh mới.	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết (BM06)

NCC được đánh giá “Đạt” khi đáp ứng tất cả các nội dung trên.

### 3.3 Tiêu chuẩn đánh giá về năng lực, kinh nghiệm

NCC đáp ứng yêu cầu về tư cách hợp lệ tại mục 3.1 và yêu cầu về tư cách hợp lệ của sản phẩm dịch vụ tại mục 3.2 mới được chuyển sang đánh giá về năng lực, kinh nghiệm như sau:

Stt	Nội dung yêu cầu	Mức độ đáp ứng	Tài liệu để đánh giá
-----	------------------	----------------	----------------------

*Handwritten signatures and initials:*  
 [Signature] [Initials] [Initials]

		<b>Đạt</b>	<b>Không đạt</b>	
1	Có tối thiểu 3 HHK đang sử dụng chương trình KHTX của NCC, trong đó ít nhất 1 HHK có số lượt khách vận chuyển 1 năm từ 20 triệu khách trở lên.	Đáp ứng	Không đáp ứng	Cung cấp tài liệu chứng minh (Thư xác nhận từ khách hàng và các tài liệu chính thống khác) về Hệ thống quản lý KHTX hiện đang hoạt động, quy mô khách vận chuyển của các HHK (BM04)

NCC được đánh giá “Đạt” khi đáp ứng tất cả các nội dung trên.

### 3.4 Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật

Các yêu cầu về kỹ thuật được đánh giá theo phương pháp chấm điểm với tổng số điểm là 1.000, phân bổ theo các nhóm sau:

Stt	Yêu cầu	Điểm tối đa
<b>I</b>	<b>Chức năng thương mại</b>	<b>700</b>
(A)	Tạo hồ sơ hội viên	84
(B)	Chức năng quản lý hồ sơ hội viên	84
(C)	Chức năng quản lý hạng thẻ hội viên	84
(D)	Chức năng quản lý cộng dậm/khuyến mại, trừ dậm	84
(E)	Chức năng cộng dậm retro	28
(F)	Chức năng quản lý chương trình KM và truyền thông	84
(G)	Chức năng quản lý đối tác	63
(H)	Chức năng báo cáo	63
(I)	Chức năng phân quyền cho người sử dụng	63
(J)	Chương trình KHTX cho các đối tượng đặc thù	63
<b>II</b>	<b>Công nghệ thông tin</b>	<b>300</b>
(K)	Hiệu năng hệ thống – Thiết kế hệ thống	165
(L)	Triển khai và chuyển đổi hệ thống	90
(M)	Tiện ích (người dùng truy cập – báo cáo)	15
(N)	Vận hành	15
(P)	An ninh thông tin	15
<b>Tổng điểm kỹ thuật</b>		<b>1.000</b>

- Phương pháp chấm điểm đối với từng yêu cầu trong Bảng tiêu chuẩn đánh giá yêu cầu Chức năng thương mại:

Tiêu chí đánh giá	Số điểm
Đáp ứng và có thông tin đầy đủ, rõ ràng	= Điểm tối đa x 1,0
Đáp ứng và thông tin chưa đầy đủ	= Điểm tối đa x 0,7
Đáp ứng một phần yêu cầu và thông tin đầy đủ, rõ ràng	= Điểm tối đa x 0,5
Đáp ứng một phần yêu cầu và thông tin không đầy đủ	= Điểm tối đa x 0,3

Không đáp ứng

= 0

*Điều kiện đáp ứng:* Một hệ thống quản lý KHTX được đánh giá là đáp ứng về Chức năng thương mại khi thỏa mãn đồng thời 3 điều kiện sau:

- + Điểm đánh giá  $\geq 600$ .
  - + Đáp ứng toàn bộ chức năng bắt buộc.
  - + Các chức năng bắt buộc phải đạt từ mức Điểm tối đa x 0,7 trở lên.
- Phương pháp chấm điểm đối với từng yêu cầu trong Bảng tiêu chuẩn đánh giá yêu cầu CNTT:
- + Chấm điểm theo từng thành phần, chi tiết theo chức năng.

*Điều kiện đáp ứng:* Một hệ thống quản lý KHTX được đánh giá là đáp ứng về CNTT khi thỏa mãn đồng thời 2 điều kiện sau:

- + Điểm đánh giá tổng hợp các yêu cầu CNTT  $\geq 210$ .
- + Phải đạt tất cả các chức năng có quy định điểm tối thiểu  $> 0$ .

### 3.5 Bảng tiêu chuẩn đánh giá yêu cầu Chức năng thương mại

YCBB: Yêu cầu bắt buộc

M: Chức năng bắt buộc

O: Chức năng không bắt buộc

Mã	Chức năng	YC BB	Điểm tối đa
<b>A</b>	<b>Chức năng tạo hồ sơ hội viên</b>		<b>84</b>
a1	Tạo hồ sơ hội viên từ nhiều kênh khác nhau, bằng nhiều phương thức khác nhau:		
a1.1	- Tạo hồ sơ do hội viên tự đăng ký trên website/mobile app	M	3,6
a1.2	- Nhân viên trực tiếp tạo hồ sơ trên chương trình	M	3,6
a1.3	- Tạo hồ sơ hội viên qua kết nối với các mạng xã hội (Facebook,...)	M	7,2
a1.4	- Tạo hồ sơ hội viên theo số lượng lớn từ các nguồn files dữ liệu trung gian	M	7,3
a1.5	Ghi nhận được các nguồn đăng ký tài khoản hội viên	M	3,7
a2	Tạo hồ sơ hội viên theo local languages (tên và địa chỉ thư tín), ít nhất là 8 ngôn ngữ: Việt, Anh, Nhật, Hàn Quốc, Pháp, Đức, Nga, Trung Quốc	M	7,3
a3	Bổ sung thêm trường thông tin khi tạo hồ sơ	M	7,3
a4	Thiết lập điều kiện kiểm tra logic trường địa chỉ thư tín	M	7,3
a5	Linh hoạt thiết lập/thêm/bớt số lượng trường bắt buộc/không bắt buộc/duy nhất khi tạo hồ sơ	O	5,5
a6	Thiết lập các điều kiện kiểm tra trùng để đảm bảo giảm thiểu khả năng các hồ sơ bị trùng (email, số điện thoại, tên, ngày sinh...)	O	5,5
a7	Có sẵn các thư viện chuẩn về danh mục tên các quốc gia, mã quốc gia (tương thích với cơ sở dữ liệu cũ)	M	3,7

a8	Có sẵn các thư viện chuẩn về danh mục tên các tỉnh/thành/bang trong mỗi quốc gia (tương thích với cơ sở dữ liệu cũ)	O	5,5
a9	Có chức năng giới hạn về độ tuổi tối thiểu để đăng ký tham gia	O	5,5
a10	Cho phép lưu trữ các thông tin ở dạng động (dynamic) của hội viên. Ví dụ: thông tin "hành trình mà hội viên thường xuyên bay", "hội viên triệu dặm",... Cho phép một hội viên có thể được gán nhiều loại số thẻ (ID) khác nhau	O	5,5
a11	Hệ thống có chức năng tiếp nhận và lưu trữ việc đồng ý của hội viên cho phép giao tiếp qua các kênh khác nhau	O	5,5
<b>B</b>	<b>Chức năng quản lý hồ sơ hội viên</b>		<b>84</b>
b1	Lưu trữ và xem được hồ sơ của hội viên với nhiều trường thông tin khác nhau: họ tên, ngày sinh, email, địa chỉ, giới tính, CMND/hộ chiếu, quốc tịch, sở thích, nhóm nhận thưởng, dặm,...	M	4,6
b2	Có chức năng tìm kiếm activities của hội viên theo từng đối tác, theo ngày giao dịch, ngày cộng dặm	M	4,7
b3	Có chức năng tìm kiếm hội viên theo nhiều tiêu chí khác nhau: họ tên, ngày sinh, địa chỉ email, điện thoại, ID,...	O	7,0
b4	Hiển thị được thông tin hồ sơ của hội viên theo các ngôn ngữ tương ứng với ngôn ngữ sử dụng khi hồ sơ được tạo	M	9,3
b5	Chỉnh sửa các thông tin trong hồ sơ hội viên	M	4,7
b6	Thiết lập các trạng thái khác nhau của hồ sơ (Active, Inactive, Closed, Deceased, Suspense, Delete...) cho từng tài khoản cụ thể	M	4,7
b7	Thiết lập các trạng thái khác nhau của hồ sơ (Active, Inactive, Closed, Deceased, Suspense, Fraud, Delete...) cho tập hợp lớn các tài khoản	O	7,0
b8	Có chức năng xóa hồ sơ hội viên nhưng không xóa thông tin activities của 1 tài khoản	O	7,0
b9	Tài khoản được đánh dấu Active mới được lấy thưởng	M	4,7
b10	Đánh dấu địa chỉ sai cho từng tài khoản/tập lớn	O	7,0
b11	Không gửi thư thẻ cho tài khoản bị đánh dấu sai địa chỉ	M	4,7
b12	Lưu trữ và hiển thị lịch sử tất cả các thay đổi trong hồ sơ của hội viên: dữ liệu trước khi thay đổi, thời gian thay đổi, users thay đổi, lý do thay đổi	M	9,3
b13	Đồng bộ dữ liệu từ hệ thống FFP sang hệ thống khác (PSS, SiteCore, Call centre,...) theo 2 hình thức: real time và theo files. Thông tin được đồng bộ: thông tin cá nhân, dặm, giao dịch của hội viên, hạng thẻ, sở thích hội viên	M	9,3
<b>C</b>	<b>Chức năng quản lý hạng thẻ hội viên</b>		<b>84</b>
c1	Thiết lập số lượng các hạng thẻ theo chính sách Chương trình. Thêm, bớt hạng thẻ.	M	3,8

c2	Thiết lập tiêu chuẩn xác định hạng thẻ dựa trên số dặm bay	M	3,8
c3	Thiết lập tiêu chuẩn xác định hạng thẻ dựa trên số chặng bay	M	3,8
c4	Thiết lập tiêu chuẩn xác định hạng thẻ dựa trên số dặm/chi tiêu non-air cho từng đối tác non-air cụ thể, hoặc nhóm đối tác phi hàng không, hoặc kết hợp air & non-air	M	7,6
c5	Nâng/hạ hạng thẻ đối với từng tài khoản cụ thể (thực hiện bởi nhân viên)	M	3,8
c6	Nâng/hạ hạng thẻ hàng loạt (thực hiện bởi chương trình)	M	7,6
c7	Ghi nhận lý do nâng/hạ hạng	M	3,8
c8	Linh hoạt thiết lập thời hạn (1, 2, 3... năm, vĩnh viễn) đối với mỗi tài khoản.	M	3,8
c9	Linh hoạt thiết lập thời hạn (1, 2, 3... năm, vĩnh viễn) đối với mỗi hạng thẻ, hợp tác thẻ đồng thương hiệu	M	7,6
c10	Chức năng xác định hạng thẻ cho kỳ kế tiếp trước 1 tháng		
c10.1	- Hiện thị thông tin	M	3,8
c10.2	- Những trường hợp gia hạn: Chiết xuất ra dữ liệu thư thẻ trước 1 tháng tính từ ngày hết hạn	M	3,8
10.3	- Những trường hợp bị xuống hạng: chiết xuất dữ liệu vào ngày 1 của tháng tới	M	3,8
c11	Nâng hạng tự động cho kỳ trước	M	7,7
c12	Báo cáo tổng số dặm xét hạng theo từng kỳ xét hạng	M	7,7
c13	Thiết lập tiêu chuẩn xác định hạng thẻ dựa trên doanh thu bay của HV	O	5,8
c14	Có chức năng dành riêng (reserve or block) những số thẻ hoặc khoảng số thẻ. Số thẻ đã block chỉ được sử dụng để tạo tài khoản qua kênh nhân viên hoặc offline file, API, web service. Hệ thống sẽ không sử dụng số thẻ đã block để tạo tài khoản theo kênh tự động (hội viên đăng ký tự động qua member portal)	O	5,8
<b>D</b>	<b>Chức năng quản lý cộng dặm/khuyến mại, trừ dặm</b>		<b>84</b>
d1	Thiết lập điều kiện cộng dặm theo nhiều tiêu chí khác nhau		
d1.1	- Theo khoảng cách chặng bay	M	0,6
d1.2	- Theo hạng đặt chỗ chặng bay	M	0,6
d1.3	- Theo hệ số chặng bay theo hạng đặt chỗ (ví dụ: bay hạng C được cộng 2 chặng, bay hạng M được cộng 1,2 chặng, hạng T được cộng 0,8 chặng)	O	1
d1.4	- Theo fare basis (cho phép khai báo danh sách các fare basis)	M	1,4
d1.5	- Theo doanh thu	M	0,6
d1.6	- Theo điểm khởi hành/kết thúc chặng bay	M	0,6
d1.7	- Theo địa chỉ cư trú (quốc gia, tỉnh/bang)	M	0,6
d1.8	- Theo quốc tịch	M	1,4
d1.9	- Theo chuyên bay cụ thể	M	0,7
d1.10	- Theo ngày bay trong tuần	M	0,7

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

d1.11	- Theo số lượng chuyến bay thực hiện đầu tiên kể từ khi gia nhập	M	1,5
d1.12	- Theo hạng thẻ	M	0,7
d1.13	- Theo từng đối tác/nhóm đối tác	M	0,7
d1.14	- Theo kênh bán (online/truyền thống)	M	1,5
d1.15	- Theo nơi bán (POS)	M	1,5
d1.16	- Theo số lượng chuyến bay thực hiện trong 1 giai đoạn nhất định	O	1,1
d1.17	Có chức năng cho phép xem được số dặm sẽ tích lũy được đối với mỗi tiêu chí cộng dặm	O	1,1
d2	Cộng dặm theo sự kiện cụ thể (ngày sinh nhật, hội viên gia nhập mới,...)	M	1,5
d3	Xử lý dữ liệu chuyến bay trước khi cộng dặm chính thức (theo các business rule của BSV đang cài đặt trong ứng dụng FQTV', chức năng check name khi cộng dặm)	M	1,5
d4	Phân loại dặm tích lũy theo nguồn		
d4.1	- Air/non-air	M	0,7
d4.2	- Đối tác cụ thể	M	0,7
d4.3	- Chương trình khuyến mãi cụ thể	M	0,7
d4.4	- Good will	M	0,7
d5	Phân loại dặm tồn (available) theo nguồn		
d5.1	- Air/non-air	M	1,5
d5.2	- Đối tác cụ thể	M	1,5
d5.3	- Chương trình khuyến mãi cụ thể	M	1,5
d5.4	- Good will	M	1,5
d6	Phân loại dặm hết hạn theo nguồn		
d6.1	- Air/non-air	M	1,5
d6.2	- Đối tác cụ thể	M	1,5
d6.3	- Chương trình khuyến mãi cụ thể	M	1,5
d6.4	- Good will	M	1,5
d7	Phân loại dặm lấy thưởng theo nguồn		
d7.1	- Air/non-air	M	1,5
d7.2	- Đối tác cụ thể	M	1,5
d7.3	- Chương trình khuyến mãi cụ thể	M	1,5
d7.4	- Good will	M	1,5
d8	Dặm khấu trừ theo nguyên tắc: dặm sắp hết hạn sẽ bị trừ trước	M	0,7
d9	Xét thời hạn của dặm		
d9.1	- Theo hạng thẻ	M	1,5
d9.2	- Theo đối tác	M	1,5
d9.3	- Theo loại chương trình FFP (doanh nghiệp, gia đình, hội viên triệu dặm,...)	M	1,5
d9.4	- Dặm bay	M	1,5

d9.5	- Dặm chi tiêu	M	1,5
d9.6	- Dặm mua lẻ	M	1,5
d9.7	- Dặm chuyển nhượng	M	1,5
d9.8	- Dặm mua theo gói lớn	M	1,5
d9.9	- Dặm hoàn	M	1,5
d9.10	- Dặm good will	M	1,5
d9.11	- Theo local time của địa chỉ cư trú	O	1,1
d9.11	Xét thời hạn vĩnh viễn cho dặm	M	1,5
d9.12	Gia hạn thời hạn tối đa của dặm so với quy định thông thường	M	0,7
d10	Chương trình khuyến mại dựa trên mục tiêu		
d10.1	- Ví dụ: hội viên sẽ được A miles khi bay B chuyển bay trên đối tác C trên chặng bay D	M	1,5
d10.2	- Được nâng hạng khi thực hiện A chuyến bay trên chặng bay cụ thể, hạng ghế cụ thể	M	1,5
d10.3	- Được nâng hạng khi thực hiện A chuyến bay với một hạng đặt chỗ cụ thể	M	1,5
d10.4	- Được nâng hạng khi thực hiện chuyến bay roundtrip hạng business	M	1,5
d10.5	- Được nâng hạng khi chưa đủ dặm/chặng bay theo tiêu chuẩn (kèm theo điều kiện của chương trình khuyến mại)	M	1,5
d11	Cộng dặm theo chương trình MGM	M	1,5
d12	Cộng dặm theo chương trình CA	M	1,5
d13	Cộng dặm theo chương trình Million Miler	M	1,5
d14	Cộng dặm theo chương trình Family	M	1,5
d15	Kết nối với hệ thống đặt giữ chỗ, DCS để lấy dữ liệu chặng bay flown để cộng dặm real-time	M	1,5
d16	Kết nối với hệ thống Quản trị Kế toán (RAS) để lấy dữ liệu phục vụ cộng dặm dựa trên:		
d16.1	- Theo điểm xuất vé	M	1,5
d16.2	- Theo loại vé xuất (truyền thống hay online)	M	1,5
d16.3	- Theo doanh thu flown	M	1,5
d16.4	Thiết lập điều kiện chặn cộng dặm trùng	M	0,7
d16.5	- 1 chuyến bay của 1 hội viên chỉ được cộng dặm 1 lần	M	0,7
d16.6	- Cùng 1 chuyến bay, cùng 1 số vé chỉ được cộng dặm vào 1 tài khoản	M	0,7
d17	Xóa activities theo tập lớn các tài khoản	O	1,1
d18	Cho phép cộng dặm dựa trên các dịch vụ hỗ trợ trên chuyến bay mà hội viên thực hiện (ví dụ: hành lý quá cước, chọn vị trí ghế,...)	O	1,1
d19	Cho phép kết nối với chức năng mua vé máy bay bằng dặm và tiền (Cash&Miles) của TCTHK	O	1,1
<b>E</b>	<b>Chức năng cộng dặm retro</b>		<b>28</b>
e1	Cộng dặm retro thủ công	M	5,6


  
 Handwritten signature and initials in the bottom right corner.

e2	Cộng dặm retro tự động (hệ thống kết nối với cơ sở dữ liệu chuyến bay hội viên để xác định chuyến bay retro có đủ điều kiện cộng dặm hay không)	M	
e2.1	Hệ thống kết nối với cơ sở dữ liệu chuyến bay hội viên để xác định chuyến bay retro có đủ điều kiện cộng dặm hay không	M	11,2
e2.2	Cho phép cấu hình các tham số: khoảng thời gian từ ngày HV được phép gửi yêu cầu cộng dặm cho chuyến bay retro so với ngày gia nhập của HV/ngày bay. Cho phép cấu hình theo từng hãng MC, OC	M	11,2
<b>F</b>	<b>Chức năng Quản lý chương trình khuyến mại và truyền thông tới hội viên</b>		<b>84</b>
f1	Có bộ lọc cài đặt các sự kiện để lựa chọn được các tập, nhóm khách hàng theo các tiêu chí khác nhau:		
f1.1	- Mới gia nhập	M	4,8
f1.2	- Hạng thẻ, thay đổi hạng thẻ	M	4,8
f1.3	- Life cycle	M	4,8
f1.4	- Vị trí địa lý (location) của hội viên	M	4,8
f1.5	- Độ tuổi	O	3,6
f1.6	- Tập tính đi lại	O	3,6
f1.7	- Theo đối tác (ví dụ: thúc đẩy chi tiêu thẻ tín dụng, mua sắm bán lẻ,...)	M	4,8
f1.8	- Có chức năng đặt lịch cho sự kiện	M	4,8
f2	Khi sự kiện xảy ra		
f2.1	- Thực hiện real time điều kiện theo sự kiện (cộng dặm, nâng hạng, trừ dặm...)	M	4,8
f2.2	- Chiết xuất file (để làm đầu vào cho ứng dụng gửi thông tin theo các kênh thư, email, tin nhắn, notification,...)	M	4,8
f3	Có chức năng tạo và quản lý các templates	M	4,8
f4	Các templates theo 8 ngôn ngữ	M	4,8
f5	Thư gửi cho hội viên theo ngôn ngữ trong hồ sơ của hội viên	M	4,8
f6	In thư, thẻ cho từng tài khoản cụ thể	M	2,4
f7	Có chức năng tạo thẻ ảo (virtual card), thẻ có chứa thông tin được mã hóa bằng bar code, QR code	O	3,6
f8	Gửi thông báo tài khoản điểm tới hội viên theo các schedule	M	2,4
f9	Gửi tin nhắn SMS cho hội viên	M	4,8
f10	Có chức năng đánh giá hiệu quả, sự hài lòng của HV theo từng chương trình, có báo cáo tổng kết	O	3,6
f11	Hệ thống có chức năng quản lý voucher/coupon thưởng cho các chương trình khuyến mại	O	3,6
f12	Hệ thống có chức năng mua/chuyển nhượng dặm thưởng/xét hạng/chặng bay xét hạng. Cho phép thiết lập giới hạn về số dặm mua/chuyển nhượng	O	3,6
<b>G</b>	<b>Quản lý đối tác</b>		<b>63</b>

g1	Quản lý thông tin về đối tác/loại đối tác (tên đối tác, thời hạn hợp đồng, nhân sự phụ trách, đơn giá dặm,...)	M	2,3
g2	Thiết lập kết nối và vận hành các chương trình hợp tác cộng dặm/trả thưởng giữa BSV với các đối tác phi hàng không	M	4,6
g3	Nhận/gửi dữ liệu với đối tác theo batch files	M	2,3
g4	Nhận/gửi dữ liệu với đối tác theo real time	M	4,6
g5	Thiết lập cơ chế nhận/gửi files với từng đối tác	M	4,6
g6	Thiết lập định dạng file khi gửi cho đối tác	M	4,6
g7	Tạo billing với từng đối tác	M	4,6
g8	Billing có thể được tạo tự động theo định kỳ hay ad-hoc	M	4,6
g9	Gửi billing tự động cho đối tác	O	3,4
g10	Lưu trữ thông tin về các hội viên tham gia hợp tác đồng thương hiệu với đối tác phi hàng không (thông qua dữ liệu đối tác gửi)	M	2,3
g11	Hiện thị thông tin hội viên tham gia hợp tác đồng thương hiệu	M	2,3
g12	Xử lý retro non-air		
g12.1	- Tiếp nhận khiếu nại của hội viên (qua contact centre hoặc qua web)	O	3,4
g12.2	- Gửi thông tin khiếu nại của hội viên cho đối tác (qua email, files, API,...)	O	3,4
g12.3	- Tiếp nhận kết quả xử lý của đối tác	O	3,4
g12.4	- Cộng dặm các activities được chấp nhận	O	3,4
g13	Có chức năng quản lý được các chương trình khuyến mại và hợp tác với nhiều đối tác trong cùng một thời điểm, tránh các chương trình chồng chéo, lãng phí và không hiệu quả	M	4,6
g14	Chương trình báo cáo đánh giá hiệu quả hợp tác theo từng đối tác	M	4,6
<b>H</b>	<b>Chức năng báo cáo</b>		<b>63</b>
h1	Các báo cáo theo nhiều mặt cắt khác nhau		
h1.1	- Theo hạng thẻ	M	2,4
h1.2	- Theo địa chỉ	M	2,4
h1.3	- Theo quốc tịch	M	2,4
h1.4	- Theo nhóm hội viên	M	2,4
h1.5	- Theo hành vi mua	M	2,4
h1.6	- Theo doanh thu đóng góp	M	2,4
h1.7	- Theo chất lượng dịch vụ	M	2,4
h1.8	- Theo giới tính	M	2,4
h1.9	- Theo độ tuổi	M	2,5
h1.10	- Theo sở thích	M	2,5
h1.11	- Theo tiêu chí dặm tích lũy/trả thưởng	M	2,5
h1.12	- Theo mặt cắt tập tính đi lại như đường bay, tập tính mua vé, doanh thu, doanh thu trung bình	M	2,5
h1.13	- Theo các mặt cắt của chương trình hợp tác	M	2,5

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

h1.14	- Báo cáo về gian lận và giả mạo.	M	
h1.14.1	Báo cáo các tài khoản được tạo có địa chỉ email không đúng (email bị trả lại hoặc không gửi được, email tạm thời,...). Cho phép thiết lập các trạng thái đối với TK này: đóng TK, suspend, không được lấy thưởng	M	2,5
h1.14.2	Báo cáo các tài khoản có địa chỉ thư tín và/hoặc số điện thoại trùng nhiều lần. Cho phép thiết lập các trạng thái đối với TK này: đóng TK, suspend, không được lấy thưởng	M	2,5
h1.14.3	Báo cáo các tài khoản được tạo hoặc lấy thưởng nhiều lần tại cùng địa chỉ IP. Cho phép thiết lập các trạng thái đối với TK này: đóng TK, suspend, không được lấy thưởng	M	2,5
h1.14.4	Báo cáo các tài khoản được cộng dặm từ các vé được xuất ở nhiều điểm bán khác nhau. Cho phép thiết lập các trạng thái đối với TK này: đóng TK, suspend, không được lấy thưởng	M	2,5
h1.14.5	Báo cáo các tài khoản được cộng nhiều chuyến bay trong cùng ngày, nhiều chuyến bay xuất phát từ cùng một điểm trong cùng ngày, nhiều chuyến bay xuất phát từ cùng một điểm trong nhiều ngày liên tiếp. Cho phép thiết lập các trạng thái đối với TK này: đóng TK, suspend, không được lấy thưởng	M	2,5
h1.15	- Báo cáo về tình hình khiếu nại HV	M	2,5
h2	Các báo cáo dạng tĩnh (static reports)	O	1,2
h3	Các báo cáo dạng động (dynamic reports)	O	1,9
h4	Thể hiện được sự so sánh về số liệu giữa các kì, mô tả được tính tăng trưởng qua các giai đoạn	O	1,9
h5	Báo cáo được thực hiện thông qua webtool nhằm mục đích có thể chiết xuất và chạy báo cáo tại bất cứ thời gian nào, bất cứ nơi nào	M	2,5
h6	Báo cáo dưới dạng bảng số, đồ thị, màu sắc, biểu tượng...	O	1,9
h7	Chiết xuất được các định dạng khác nhau: excel, pdf, sv, txt	M	2,5
h8	Tiếp nhận được các nguồn dữ liệu từ bên ngoài phục vụ báo cáo kết hợp	O	1,9
h9	Có chức năng đặt lịch và gửi báo cáo tự động qua emails đến người sử dụng	M	2,5
<b>I</b>	<b>Chức năng phân quyền cho người sử dụng</b>		<b>63</b>
i1	Phân quyền cho module quản trị, cập nhật tham số		
i1.1	- Các quyền: xem, cập nhật, xóa	M	6,6
i1.2	- Phân quyền theo cửa sổ	M	6,6
i1.3	- Phân quyền theo trường thông tin	M	13,3
i2	Phân quyền cho module nhân viên		
i2.1	- Các quyền: xem, cập nhật, xóa	M	6,6
i2.2	- Phân quyền theo cửa sổ	M	6,6
i2.3	- Phân quyền theo trường thông tin	M	13,3

i3	Hệ thống cho phép kết nối với chức năng SSO (Single sign on) của Sabre IBE	O	10
<b>J</b>	<b>Chương trình FFP cho các đối tượng đặc thù</b>		<b>63</b>
j1	Chương trình tài khoản gia đình (Family account)		
j1.1	Hội viên chỉ được phép tham gia ở 1 tài khoản gia đình duy nhất	M	2,3
j1.2	Đối tượng tham gia là các thành viên trong gia đình bao gồm bố, mẹ, con cái, ông bà (tứ thân phụ mẫu)	M	2,3
j1.3	Các giấy tờ xác nhận về mối quan hệ giữa các thành viên trong gia đình	O	1,7
j1.4	Số lượng tối đa/tối thiểu yêu cầu cho tài khoản gia đình	M	2,3
j1.5	Các chương trình life cycle ưu đãi riêng cho các tài khoản gia đình	M	2,3
j1.6	Dặm chuyển miễn phí giữa các thành viên gia đình	M	2,3
j1.7	Khuyến mãi giá vé hoặc tích dặm đặc biệt cho các thành viên trong gia đình đi cùng nhau	M	2,4
j1.8	Mỗi tài khoản gia đình có 1 chủ tài khoản và các thành viên. Cho phép HV đăng ký tham gia làm chủ tài khoản gia đình trên website/app của chương trình BSV hoặc thực hiện trên module dành cho nhân viên	O	1,8
j1.9	Dặm tích lũy của mỗi thành viên được ghi nhận trong tài khoản của thành viên đó và ghi nhận gộp trong tài khoản gia đình. Dặm lấy thưởng được khấu trừ vào tài khoản của các thành viên và tài khoản gia đình theo nguyên tắc khấu trừ dặm của hệ thống (dặm hết hạn trước sẽ bị khấu trừ trước)	O	1,8
j2	Chương trình tài khoản CA (CA Loyalty)		
j2.1	Hệ thống tạo và quản lý 1 tài khoản riêng của CA, mỗi CA sẽ có 1 tài khoản	M	2,4
j2.2	Nhân viên của các CA sở hữu các tài khoản cá nhân riêng lẻ có sự liên kết với tài khoản của CA đó	M	2,4
j2.3	Mỗi khi nhân viên của CA đồng thời là HV của BSV có tích dặm từ hoạt động bay, một lượng % nhất định số dặm được cộng thêm vào cho tài khoản của CA	O	1,8
j2.4	CA có thể đổi lấy phần thưởng cho bất kì ai hoặc trên cơ sở danh sách người thụ hưởng mà CA đã thông báo	M	2,4
j2.5	Các ưu đãi khác dành cho CA khi số dặm tích lũy vào tài khoản của CA đạt mục tiêu	M	2,4
j3	Chương trình HV cũ giới thiệu HV mới (Members Get Members - MGM)		
j3.1	Nhận diện được HV đã giới thiệu	M	2,4
j3.2	Nhận diện được HV được giới thiệu theo tiêu chí có activities air/non air	M	2,4
j3.3	Thiết lập tham số cộng điểm cho người giới thiệu	M	2,4

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

j3.4	Các phần thưởng khác cho người giới thiệu như voucher...	O	1,8
j4	Chương trình HV triệu dặm (Million miler)		
j4.1	Áp dụng cho nhóm HV nhất định, dựa trên các tiêu chí: số dặm xét hạng, số dặm thưởng, chặng bay,... thực hiện trong một giai đoạn nhất định.	M	2,4
j4.2	Ưu đãi cấp thẻ Platinum/Gold với thời hạn vĩnh viễn hoặc thời hạn khác biệt cho các đối tượng HV này	M	2,4
j4.3	Các chính sách về trả thưởng hoặc tích dặm khác biệt và ưu đãi hơn các HV khác	M	2,4
j5	Chương trình dặm từ thiện (Miles Donation)		
j5.1	Khởi tạo tài khoản riêng cho các chương trình từ thiện	M	2,4
j5.2	HV có thể thực hiện chuyển dặm của mình sang tài khoản chi định một cách trực tiếp và miễn phí. Các thao tác yêu cầu thực hiện trực tuyến, dặm được cộng, trừ ngay lập tức và có xác nhận thông báo tới HV	M	2,4
j5.3	Tùy thuộc vào các chương trình từ thiện khác nhau, hệ thống có khả năng đặt số lượng dặm cần huy động trong lượng thời gian cụ thể. Khi đạt đủ điều kiện này, hệ thống sẽ tự động đóng lại và không tiếp nhận thêm dặm từ thiện từ HV	M	2,4
j6	Chương trình đấu giá phần thưởng		
j6.1	Hệ thống có chức năng cho phép HV đăng ký tham gia chương trình đấu giá phần thưởng bằng cách sử dụng dặm hoặc tiền	O	1,8
j6.2	Hệ thống cho phép thiết lập tham số về: ngày bắt đầu, ngày kết thúc của chương trình đấu giá. mức giá/dặm khởi điểm. bước nhảy giá/dặm cho mỗi giao dịch bỏ giá. mức giá/dặm tối thiểu để thắng trong cuộc đấu giá. gửi thông báo cho người trúng đấu giá	O	1,8
j7	Chương trình quay xổ số		
j7.1	Có chức năng cho phép người quản trị lựa chọn tập khách hàng mục tiêu được phép tham gia vào chương trình quay xổ số, HV trúng thưởng sẽ nhận được phần thưởng từ chương trình BSV	O	1,8
j7.2	Có chức năng quay xổ số ngẫu nhiên. Hội viên sẽ sử dụng dặm trong tài khoản của mình, hoặc hệ thống có thể tự động trừ một số dặm nhất định trong tài khoản của hội viên để tham gia chương trình xổ số	O	1,8
j7.3	Cho phép thiết lập: ngày quay xổ số, số lượng người trúng xổ số, gửi thông báo cho người trúng xổ số	O	1,8
	<b>Tổng</b>		<b>700</b>

### 3.6 Bảng tiêu chuẩn đánh giá yêu cầu CNTT

Mã	Yêu cầu	Mô tả chi tiết	Điểm	Điểm tối đa	Điểm tối thiểu
K	Hiệu năng hệ thống - thiết kế hệ thống			7,00	4,00

Mã	Yêu cầu	Mô tả chi tiết	Điểm	Điểm tối đa	Điểm tối thiểu
K.1	Số lượng hội viên tối đa được khai báo trên hệ thống	- không giới hạn	7,00		
		- $\geq 7.000.000$	4,00		
		- $< 7.000.000$	0,00		
K.2	Số lượng API/giây (Số lượng hội viên active đồng thời tại một thời điểm)	- không giới hạn	10,00	10,00	6,00
		- $\geq 100$	8,00		
		- $\geq 60$ và $< 100$	6,00		
		- $< 60$	0,00		
K.3	Số nhân viên TCTHK tối đa được khai báo trên hệ thống	- không giới hạn	4,00	4,00	2,00
		- $\geq 500$ staff	2,00		
		- $< 500$ staff	0,00		
K.4	Số nhân viên TCTHK truy cập hệ thống tại cùng một thời điểm (số nhân viên/1 giây)	- không giới hạn	8,00	8,00	6,00
		- $\geq 250$ staff	6,00		
		- $< 250$ staff	0,00		
K.5	Phương án tổ chức hệ thống	Hosted: nhà cung cấp triển khai phần mềm và cung cấp dịch vụ bảo trì hỗ trợ kỹ thuật trên cơ sở hệ thống hạ tầng máy chủ của TCTHK	20,00	20,00	20,00
K.6	Hệ thống bao gồm	Hệ thống PRODUCT	7,00	18,00	17,00
		Hệ thống TRAINING/TESTING	3,00		
		Hệ thống BACKUP/STANDBY	7,00		
		Hệ thống khác (mô tả thêm)	1,00		
K.7	Cung cấp thiết kế hệ thống cùng với việc mô tả để đảm bảo SLA tối thiểu - Software + yêu cầu phân cứng tối thiểu để đáp ứng	$\geq 99.9\%$	10,00	10,00	7,00
		$\geq 99\%$ và $< 99.9\%$	7,00		
		$\geq 98\%$ và $< 99\%$	0,00		
		$< 98\%$	0,00		
K.8	Cơ sở dữ liệu	Hệ thống cơ sở dữ liệu khác	0,00	10,00	7,00
		Sử dụng Oracle phiên bản mới nhất	10,00		
		Sử dụng Oracle phiên bản 12	7,00		
		Sử dụng Oracle phiên bản 11	0,00		
K.9	Quản lý cơ sở dữ liệu	cung cấp tài liệu cho phép TCTHK tự quản trị, khai thác CSDL	6,00	6,00	0,00
K.10	Cơ sở dữ liệu là một phần của Datawarehouse của TCTHK (Mô tả tại điểm 6 Mục 3.2)	Chấp nhận - NCC hỗ trợ miễn phí	10,00	10,00	7,00
		Chấp nhận - NCC hỗ trợ mất phí	7,00		
		Không chấp nhận	0,00		

Mã	Yêu cầu	Mô tả chi tiết	Điểm	Điểm tối đa	Điểm tối thiểu
K.11	Dữ liệu khi kết thúc sử dụng hệ thống	NCC cung cấp tài liệu cho phép TCTHK tiếp nhận và khai thác CSDL	7,00	7,00	0,00
K.12	Giao diện người dùng cho nhân viên TCTHK có thể tải thêm dữ liệu lên hệ thống (Mô tả tại điểm TL21 Mục 2.4)	Tất cả dữ liệu có thể nhập thủ công	7,00	7,00	0,00
		Một số dữ liệu có thể nhập thủ công	4,00		
		Không có hỗ trợ	0,00		
K.13	Cam kết tần suất Cập nhật/nâng cấp phần mềm	cập nhật/nâng cấp theo quý/năm - miễn phí	7,00	7,00	0,00
		cập nhật/nâng cấp theo quý/năm - mất phí	4,00		
		Không hỗ trợ	0,00		
K.14	Trách nhiệm cập nhật/nâng cấp (theo phương án tổ chức hệ thống Hosted)	NCC làm - miễn phí	14,00	14,00	0,00
		NCC làm - có phí	8,00		
		TCTHK làm - NCC Hỗ trợ miễn phí	4,00		
		TCTHK làm - NCC Hỗ trợ có thu phí	0,00		
K.16	Chi phí để thực hiện nâng cấp/chỉnh sửa theo yêu cầu của TCTHK sau khi đưa hệ thống vào hoạt động.	Miễn phí	7,00	7,00	0,00
		Chi phí thực hiện trọn gói	4,00		
		Chi phí thực hiện có thể phát sinh thêm khi thực hiện	0,00		
K.17	Ước tính Thời gian một lần triển khai (Khi hệ thống hoạt động, TCTHK muốn thay đổi liên quan đến hệ thống)	> 12 tháng	0,00	6,00	0,00
		≥ 9 tháng và < 12 tháng	2,00		
		≥ 6 tháng và < 9 tháng	4,00		
		< 6 tháng	6,00		
K.18	Lớp đào tạo sau khi triển khai	Lớp cho Super Admin/Admin sau khi triển khai	2,00	4,00	0,00
		Lớp cho nhân viên TCTHK sau khi triển khai	2,00		
K.19	Cập nhật hệ quản trị cơ sở dữ liệu khả năng cập nhật / nâng cấp phiên bản mới nhất của phiên bản cơ sở dữ liệu	cập nhật phiên bản mới nhất của hệ quản trị CSDL - miễn phí	5,00	5,00	0,00
		cập nhật phiên bản mới nhất của hệ quản trị CSDL - có phí	2,00		
		Không cập nhật	0,00		
K.20	Việc đưa ra quyết định khi cập nhật/nâng cấp	NCC đưa ra khuyến cáo-NCC đưa ra quyết định	0,00	5,00	5,00
		NCC đưa ra khuyến cáo-TCTHK đưa ra quyết định	5,00		

Mã	Yêu cầu	Mô tả chi tiết	Điểm	Điểm tối đa	Điểm tối thiểu
L	<b>Triển khai và chuyển đổi hệ thống</b>				
L.1	Cung cấp kế hoạch và phương án/công việc chuyển đổi dữ liệu khi triển khai chuyển đổi	Master plan Mô tả phương pháp thực hiện - từng bước Yêu cầu cung cấp nhân sự cho các bước	3,00 3,00 3,00	9,00	3,00
L.2	Thời gian dự kiến chuyển đổi dữ liệu từ hệ thống KHTX hiện tại sang hệ thống của NCC lần đầu	> 9 tháng ≥ 6 tháng và < 9 tháng ≥ 3 tháng và < 6 tháng < 3 tháng	0,00 2,00 4,00 8,00	8,00	0,00
L.3	Chuyển đổi dữ liệu từ hệ thống hiện tại sang hệ thống KHTX mới	Miễn phí Phí chuyển đổi trọn gói Phí chuyển đổi + phát sinh khác trong quá trình thực hiện	7,00 4,00 0,00	7,00	4,00
L.4	Kinh nghiệm triển khai: số lượng hệ thống đã chuyển đổi. Nếu có liệt kê	≥1 0	10,00 0,00	10,00	0,00
L.5	Cung cấp chi tiết công việc/nhiệm vụ khi triển khai	Master plan Mô tả phương pháp thực hiện - từng bước Yêu cầu cung cấp nhân sự cho các bước	3,00 3,00 3,00	9,00	3,00
L.6	Thời gian thực hiện chuyển đổi hệ thống khi triển khai	> 12 tháng ≥ 9 tháng và < 12 tháng ≥ 6 tháng và < 9 tháng < 6 tháng	0,00 2,00 4,00 6,00	6,00	2,00
L.7	Kết nối với các hệ thống khác (API, Webservice) ngoài các hệ thống được mô tả tại mục 3.7	Hỗ trợ và thực hiện cùng TCTHK thực hiện kết nối - miễn phí Hỗ trợ và thực hiện cùng TCTHK thực hiện kết nối - mất phí Không hỗ trợ	4,00 2,00 0,00	4,00	0,00
L.8	Kế hoạch và thời gian tích hợp với các hệ thống khác (Hệ thống tại TCTHK có kết nối với Hệ thống KHTX)	> 6 tháng ≥ 3 tháng và < 6 tháng ≥ 1 tháng và < 3 tháng < 1 tháng	0,00 4,00 6,00 8,00	8,00	0,00
L.9	Số lượng chương trình/hệ thống tích hợp với hệ thống KHTX mới khi triển khai	- không giới hạn ≤ 20 hệ thống/chương trình < 30 hệ thống/chương trình	8,00 6,00	8,00	4,00

Mã	Yêu cầu	Mô tả chi tiết	Điểm	Điểm tối đa	Điểm tối thiểu
		≤ 10 hệ thống/chương trình < 20 hệ thống/chương trình	4,00		
		< 10 hệ thống/chương trình	0,00		
L.10	Lớp đào tạo khi triển khai	Lớp cho Super Admin/Admin	2,00	4,00	4,00
		Lớp cho nhân viên TCTHK	2,00		
L.11	Khi hệ thống KHTX đi vào hoạt động, hệ thống có thể kết nối với các hệ thống cung cấp dữ liệu đầu vào khác ngoài các hệ thống được mô tả tại mục 3.7	- không giới hạn	6,00	6,00	4,00
		- ≥ 10 systems	4,00		
		- < 10 systems	0,00		
L.12	Khi hệ thống KHTX đi vào hoạt động, hệ thống có thể kết nối với các hệ thống khai thác và sử dụng dữ liệu khác ngoài các hệ thống được mô tả tại mục 3.7.	- không giới hạn	6,00	6,00	4,00
		- ≥ 10 systems	4,00		
		- < 10 systems	0,00		
L.13	Cung cấp tài liệu triển khai	Không cung cấp	0,00	5,00	0,00
		Cung cấp	5,00		
<b>M</b>	<b>Tiện ích (Người dùng truy cập - báo cáo)</b>				
M.1	Phương thức hội viên truy cập	App (IOS, Android) cung cấp bởi TCTHK (NCC cung cấp API/WS để TCTHK tích hợp)	1,00	2,00	0,00
		Web cung cấp bởi TCTHK (NCC cung cấp API/WS để TCTHK tích hợp)	1,00		
M.2	Phương thức nhân viên TCTHK truy cập hệ thống	App (IOS, Android) được cung cấp bởi NCC cho tất cả các module/functions	1,00	4,00	0,00
		App (IOS, Android) được cung cấp bởi NCC cho một số module/functions	0,00		
		App (IOS, Android) provided by TCTHK (Vendor provide API/WS for TCTHK)	1,00		
		Thiết kế theo mô hình Client-Server	0,00		
		Giao diện WEB Base trên laptop/desktop (BUI)	1,00		
		Giao diện WEB responsive trên thiết bị Mobile	1,00		

Mã	Yêu cầu	Mô tả chi tiết	Điểm	Điểm tối đa	Điểm tối thiểu
M.5	Trình duyệt hỗ trợ	Hỗ trợ toàn bộ tất cả các trình duyệt	1,00	1,00	0,50
		Hỗ trợ toàn bộ trên các trình duyệt Firefox, chrome, safari	0,50		
		Hỗ trợ toàn bộ trên trình duyệt IE	0,50		
M.6	Số lượng báo cáo cơ bản	- ≥ 70 báo cáo	1,00	1,00	0,00
		- < 70 báo cáo	0,50		
M.7	Công cụ/phương án để TCTHK tạo các báo cáo, báo cáo dựa trên các báo cáo cơ bản để tạo mới báo cáo	NCC cung cấp công cụ - TCTHK tự tạo báo cáo	1,00	1,00	0,50
		NCC cung cấp công cụ - NCC tạo miễn phí các báo cáo	0,50		
		NCC cung cấp công cụ - NCC tạo mất phí các báo cáo	0,00		
M.8	Trích xuất báo cáo: hệ thống có khả năng trích xuất dữ liệu thường xuyên	Hỗ trợ toàn bộ	1,00	1,00	0,00
		Hỗ trợ một phần	0,50		
		Không hỗ trợ	0,00		
M.9	Giải pháp BI - báo cáo thông minh	NCC cung cấp công cụ - NCC tạo miễn phí các báo cáo	1,00	1,00	0,00
		NCC cung cấp công cụ - NCC tạo mất phí các báo cáo	0,50		
		Không cung cấp	0,00		
M.10	Nhóm dashboard theo các tiêu chí	Hỗ trợ toàn bộ	1,00	1,00	0,00
		Hỗ trợ một phần	0,50		
		Không hỗ trợ	0,00		
M.11	Bộ lọc thông tin tại dashboard: Nhiều tiêu chí và kết hợp các tiêu chí - Theo cấp thành viên, - Theo danh mục, - Bảng thông tin khác	Hỗ trợ toàn bộ	1,00	1,00	0,00
		Hỗ trợ một phần	0,50		
		Không hỗ trợ	0,00		
M.12	Sắp xếp trên dashboard - Tăng dần - Giảm dần - Khác	Hỗ trợ toàn bộ	1,00	1,00	0,00
		Hỗ trợ một phần	0,50		
		Không hỗ trợ	0,00		
M.13	Tìm kiếm theo tiêu chí	Hỗ trợ toàn bộ	1,00	1,00	0,00
		Hỗ trợ một phần	0,50		
		Không hỗ trợ	0,00		
<b>N</b>	<b>Vận hành</b>				
N.1	Múi giờ hỗ trợ	Múi giờ Việt Nam	3,00	3,00	0,00
		Múi giờ Việt Nam < +/- 3	2,00		

✓

Mã	Yêu cầu	Mô tả chi tiết	Điểm	Điểm tối đa	Điểm tối thiểu
		Múi giờ Việt Nam $\geq \pm 3$	0,00		
N.2	Thời gian hỗ trợ	Thời gian hỗ trợ $\geq 8h/ngày$ - miễn phí	2,00	2,00	0,00
		Thời gian hỗ trợ $\geq 8h/ngày$ - mất phí	1,00		
		Thời gian hỗ trợ $< 8h/ngày$ - miễn phí	0,50		
		Thời gian hỗ trợ $< 8h/ngày$ - mất phí	0,00		
N.3	Ngôn ngữ hỗ trợ	English - miễn phí	1,00	2,00	0,00
		Tiếng việt cho ứng dụng - phí nếu có	1,00		
		Khác	0,00		
N.4	Cấp độ hỗ trợ	Cung cấp các mức hỗ trợ ưu tiên	0,50	2,50	0,00
		Cung cấp công cụ hỗ trợ kiểm tra	0,50		
		Cung cấp thời gian hỗ trợ tối thiểu - tối đa	0,50		
		Cung cấp đầu mỗi hỗ trợ	0,50		
		Cung cấp phân cấp hỗ trợ	0,50		
N.5	Công cụ/ báo cáo SLA cho TCTHK	Công cụ kiểm tra SLA của hệ thống	0,50	2,00	0,00
		Báo cáo động (ngày/tháng/quý/năm...) trên hệ thống: TCTHK có khả năng chọn cách xem	0,50		
		Báo cáo tĩnh (ngày/tháng/quý/năm...) trên hệ thống	0,50		
		Gửi email đến đầu mỗi TCTHK về các báo cáo SLA (ngày/tháng/quý/năm...)	0,50		
N.6	Sẽ cung cấp tài liệu hệ thống	Hướng dẫn dành cho quản trị viên	0,50	2,50	0,00
		Thiết kế hệ thống bao gồm cơ sở hạ tầng, sơ đồ tổ chức, máy chủ IP, hệ điều hành, kết nối giao diện (WS / API ...)	0,50		
		Cấu trúc cơ sở dữ liệu, mô tả dữ liệu hoặc tương đương	0,50		

Mã	Yêu cầu	Mô tả chi tiết	Điểm	Điểm tối đa	Điểm tối thiểu
		Tài liệu kỹ thuật (luồng dữ liệu và luồng quy trình) hoặc tương đương	0,50		
		Hướng dẫn cài đặt	0,50		
N.7	Cung cấp tài liệu quản trị	Tài liệu quản trị	1,00	1,00	0,00
<b>P</b>	<b>An ninh thông tin</b>				
P.1	Cách hội viên đăng nhập hệ thống	Tài khoản/mật khẩu	1,00	2,00	1,00
		OTP	0,50		
		Phương thức khác (mô tả)	0,50		
P.2	Cách quản trị viên/quản trị viên cấp cao đăng nhập hệ thống (nhân viên có thể cấu hình hoặc chỉnh sửa hệ thống)	Tài khoản/mật khẩu	0,50	1,00	0,50
		OTP	0,50		
		Phương thức khác (mô tả)	0,00		
P.3	Cách nhân viên TCTHK đăng nhập hệ thống	Tài khoản/mật khẩu	1,00	2,00	1,00
		OTP	0,50		
		Phương thức khác (mô tả)	0,50		
P.4	Việc quản trị hệ thống	Chấp nhận nhân viên TCTHK tự thực hiện	1,00	1,00	1,00
		Nhà cung cấp thực hiện dựa trên yêu cầu từ TCTHK	0,00		
P.5	Văn bản cam kết ứng dụng không vi phạm các lỗi về bảo mật ứng dụng như: SQL injection; Cross-Site Request Forgery; Cookie Stealing; Over-Posting	cam kết đáp ứng toàn bộ	1,00	1,00	1,00
		cam kết đáp ứng một phần	0,00		
		Không cam kết	0,00		
P.6	Thông tin tài khoản/mật khẩu (hội viên, nhân viên TCTHK) được mã hóa và lưu trên hệ thống	Thông tin tài khoản/mật khẩu được mã hóa và lưu trên hệ thống	1,00	1,00	0,00
		Thông tin mật khẩu được mã hóa và lưu trên hệ thống	0,50		
P.7	Khả năng để cài đặt an ninh cho server	Tính năng: Yêu cầu thay đổi mật khẩu mặc định khi đăng nhập lần đầu	0,50	2,00	0,50
		Tính năng: Thay đổi password khi có yêu cầu	0,50		
		Tính năng: Cài đặt mật khẩu	0,50		
		Tính năng: Giới hạn số lần đăng nhập	0,50		

Mã	Yêu cầu	Mô tả chi tiết	Điểm	Điểm tối đa	Điểm tối thiểu
P.8	Luật an ninh mạng của VN	cam kết đáp ứng toàn bộ	1,00	1,00	1,00
		cam kết đáp ứng một phần	0,00		
		Không cam kết	0,00		
P.9	Đáp ứng Quy định chung về bảo vệ dữ liệu của Liên minh châu Âu (GDPR)	cam kết đáp ứng toàn bộ	1,00	1,00	1,00
		cam kết đáp ứng một phần	0,00		
		Không cam kết	0,00		
P.10	Lịch sử hoạt động của hội viên	Chấp nhận TCTHK có thể: Xem - tìm kiếm - báo cáo - kết xuất dữ liệu - khác	1,00	1,00	0,50
		Chấp nhận TCTHK có thể: Xem - tìm kiếm - báo cáo	0,50		
		Không chấp nhận	0,00		
P.11	Ghi nhận Log: Ghi nhận các thông tin liên quan đến hoạt động nhân viên TCTHK trên hệ thống: Ai? làm gì? thời gian nào? Kết xuất file dữ liệu	Chấp nhận: xem - xuất báo cáo - tự kết xuất dữ liệu	1,00	1,00	0,00
		Chấp nhận: xem - xuất báo cáo - xuất dữ liệu theo định dạng sẵn	0,50		
		Chấp nhận: xem - xuất báo cáo	0,00		
P.12	Truy cập dữ liệu: Cung cấp quyền truy cập hệ thống bao gồm cấu trúc cơ sở dữ liệu hoặc webservice để cho phép TCTHK tự tạo báo cáo	Chấp nhận: TCTHK có thể làm mọi thứ	1,00	1,00	0,00
		Chấp nhận: dựa trên mẫu có sẵn và phải được NCC chấp nhận	0,50		
		Không cho phép	0,00		

### 3.7 Các hệ thống, ứng dụng của TCTHK mà hệ thống KHTX cần thiết lập kết nối

Danh sách tối thiểu các hệ thống bắt buộc cần duy trì kết nối:

(1) Sabre Reservation:

- + Chức năng: Khởi tạo, sửa đổi thông tin hồ sơ đặt chỗ của các KHTX.
- + Dữ liệu đầu vào: Thông tin đặt chỗ theo yêu cầu của khách hàng do nhân viên đặt chỗ nhập vào hệ thống. Thông tin khách hàng từ Sabre Customer Insight..

(2) Sabre Customer Insight:

- + Chức năng: Khởi tạo, sửa đổi và lưu trữ thông tin của các hội viên.
- + Dữ liệu đầu vào: Thông tin khách hàng từ hệ thống CLS. Thông tin khách hàng từ hệ thống Skylink.

(3) Sabre DCS:

- + Chức năng: Là hệ thống làm thủ tục cho hành khách tại sân bay.
- + Dữ liệu đầu vào: Thông tin khách hàng từ Website của TCTHK. Thông tin khách hàng từ Sabre Reservation. Thông tin khách hàng từ Sabre Customer Insight.

(4) Skylink: hệ thống kết nối dữ liệu hội viên của TCTHK với các HHK SkyTeam.

31

- (5) Website Bông Sen Vàng: website dành cho hội viên BSV, cho phép hội viên thực hiện các chức năng trực tuyến như đăng ký tài khoản, tra cứu thông tin tài khoản, chỉnh sửa một số thông tin cá nhân,....
- (6) Mobile app Bông Sen Vàng: mobile app dành cho hội viên BSV, cho phép hội viên thực hiện các chức năng trực tuyến như đăng ký tài khoản, tra cứu thông tin tài khoản, chỉnh sửa một số thông tin cá nhân,....
- (7) Trả thưởng trực tuyến: Cho phép hội viên lấy vé thưởng và thanh toán trực tuyến thông qua kết nối với hệ thống Sabre Reservation, hệ thống KHTX, cổng thanh toán, công gửi email, công gửi tin nhắn SMS. Ứng dụng cho phép hội viên lấy vé thưởng cho bản thân và cho người thân, trên các chặng bay của TCTHK và một số chặng bay SkyTeam.
- (8) Trả thưởng truyền thông: phục vụ cho việc trả thưởng theo kênh truyền thông thông qua kết nối với hệ thống Sabre Reservation, hệ thống CLS, công gửi email. phục vụ hai đối tượng là hội viên và nhân viên. có các chức năng quản trị khác như quản lý voucher, quản lý nominee, quản lý ad-hoc,...
- (9) Trả thưởng Sabre Dynamic Rewards: module của Sabre cho phép hội viên trả thưởng/mua vé máy bay bằng cách sử dụng kết hợp dặm và tiền.
- (10) Mua/Chuyển nhượng dặm trực tuyến: cho phép hội viên giao dịch và thanh toán trực tuyến các dịch vụ: Mua dặm thưởng. Chuyển nhượng dặm thưởng. Mua chặng bay xét hạng. Mua dặm xét hạng.
- (11) Khiếu nại dặm trực tuyến (Retro online): tiếp nhận và xử lý khiếu nại dặm chuyển bay của hội viên một cách tức thời thông qua kết nối với hệ thống CLS, với cơ sở dữ liệu OBP (Onboard Passenger Database) của TCTHK, với hệ thống dữ liệu của các HHK đối tác. Cho phép tiếp nhận và xử lý khiếu nại từ hội viên BSV, tiếp nhận và xử lý khiếu nại từ đối tác airline, tiếp nhận và xử lý billing.
- (12) Hợp tác trả thưởng phi hàng không: Ứng dụng hoạt động trên nền tảng website và mobile app, cho phép hội viên BSV chuyển đổi dặm thưởng BSV trong tài khoản để lấy phần thưởng của đối tác phi hàng không và ngược lại, chuyển đổi điểm của đối tác phi hàng không sang dặm thưởng BSV.
- (13) Kiểm soát tài khoản: phục vụ công tác kiểm soát các tài khoản nghi ngờ gian lận, có chức năng tìm kiếm thông tin trong cơ sở dữ liệu KHTX và báo cáo những tài khoản có dấu hiệu gian lận.
- (14) Gửi email marketing cho hội viên: là ứng dụng quản lý việc gửi email marketing tới hội viên, gồm các chức năng: Thiết lập các tiêu chí gửi email đến từng nhóm hội viên cụ thể. Đặt lịch gửi email chúc mừng sinh nhật. Đặt lịch gửi email marketing. Gửi thông báo tài khoản dặm. Báo cáo kết quả gửi email.
- (15) Gửi tin nhắn SMS cho hội viên: ứng dụng gửi các thông tin về giao dịch của hội viên thông qua phương thức tin nhắn SMS: Giao dịch cộng dặm air, nonair, trả thưởng, cộng dặm chúc mừng sinh nhật,....
- (16) Quản lý thư thẻ: có chức năng lọc những trường hợp thư thẻ cần in theo tiêu chí của Chương trình BSV. chuyển đổi dữ liệu từ CLS Batch file sang mẫu file in thư thẻ. Tự động gửi dữ liệu in thư thẻ tới đối tác in thư thẻ và đối tác chuyển phát. Tiếp nhận kết quả chuyển phát thư thẻ.

100

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

(17) Tổng đài phục vụ hội viên: có chức năng đồng bộ dữ liệu hồ sơ hội viên từ hệ thống CLS sang tổng đài Call Centre tại công ty Sabre Việt Nam, nhằm nhận diện hội viên BSV khi hội viên gọi điện thoại đến tổng đài.

(18) Các chương trình báo cáo: các ứng dụng kết nối với hệ thống KHTX để chiết xuất ra các báo cáo theo nhu cầu của người sử dụng.

## 4. ĐÁNH GIÁ HSDX

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

### 4.1 Đánh giá tư cách hợp lệ của NCC và tính hợp lệ của sản phẩm dịch vụ

- Tính hợp lệ, sự phù hợp (đáp ứng) của Yêu cầu chào giá nêu tại mục 2.1.
- Tư cách hợp lệ của NCC theo tiêu chuẩn đánh giá quy định tại mục 3.1.
- Tính hợp lệ của sản phẩm dịch vụ theo tiêu chuẩn đánh giá quy định tại mục 3.2.

HSDX sẽ bị loại bỏ nếu 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 theo mục 4.2.

### 4.2 Đánh giá năng lực, kinh nghiệm

Việc đánh giá năng lực, kinh nghiệm được thực hiện theo Tiêu chuẩn đánh giá về năng lực, kinh nghiệm quy định tại mục 3.3.

HSDX sẽ bị loại bỏ nếu không đáp ứng tiêu chuẩn đánh giá về năng lực, kinh nghiệm. HSDX đáp ứng tiêu chuẩn đánh giá về năng lực, kinh nghiệm sẽ được xem xét đánh giá về kỹ thuật theo mục 4.3.

### 4.3 Đánh giá và chấm điểm kỹ thuật

Việc đánh giá về kỹ thuật được thực hiện bằng cách chấm điểm theo Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật nêu tại mục 3.4.

Điểm kỹ thuật = Điểm đánh giá Chức năng thương mại + Điểm đánh giá CNTT

- Một hệ thống quản lý KHTX được đánh giá là đáp ứng về Chức năng thương mại khi thỏa mãn đồng thời 3 điều kiện sau:
  - + Điểm đánh giá  $\geq 600$ .
  - + Đáp ứng toàn bộ chức năng bắt buộc.
  - + Các chức năng bắt buộc phải đạt từ mức Điểm tối đa x 0,7 trở lên.
- Một hệ thống quản lý KHTX được đánh giá là đáp ứng về CNTT khi thỏa mãn đồng thời 2 điều kiện sau:
  - + Điểm đánh giá tổng hợp các yêu cầu CNTT  $\geq 210$ .
  - + Phải đạt tất cả các chức năng có quy định điểm tối thiểu  $> 0$

Chỉ những HSDX vượt qua vòng đánh giá kỹ thuật mới được đưa vào đánh giá tài chính theo mục 4.4.



#### 4.4 Đánh giá tài chính và xác định điểm giá

Đánh giá HSDX về tài chính của NCC theo các bước sau đây:

**Bước 1.** Xác định giá chào – BM03 (không bao gồm các loại thuế, phí và lệ phí phát sinh tại Việt Nam):

- A1 là giá chào thuê Phần mềm, dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật trong 5 năm.
- A2 là giá chào chi phí cài đặt, đào tạo, hướng dẫn sử dụng.

**Bước 2.** Sửa lỗi số học được tiến hành theo nguyên tắc sau đây:

a) Lỗi số học bao gồm những lỗi do thực hiện các phép tính cộng, trừ, nhân, chia không chính xác khi tính toán giá chào. Trường hợp không nhất quán giữa đơn giá và thành tiền thì lấy đơn giá làm cơ sở cho việc sửa lỗi. nếu phát hiện đơn giá chào có sự sai khác bất thường do lỗi hệ thập phân (10 lần, 100 lần, 1.000 lần) thì thành tiền là cơ sở cho việc sửa lỗi. Trường hợp tại cột “đơn giá” và cột “thành tiền” NCC không ghi giá trị hoặc ghi là “0” thì được coi là NCC đã phân bổ giá của công việc này vào các công việc khác thuộc gói dịch vụ, NCC phải có trách nhiệm thực hiện hoàn thành các công việc này theo đúng yêu cầu nêu trong HSYC trong quá trình thực hiện hợp đồng.

b) Các lỗi khác:

- Tại cột thành tiền đã được ghi đầy đủ giá trị nhưng không có đơn giá chào tương ứng thì đơn giá chào được xác định bổ sung bằng cách chia thành tiền cho số lượng. khi có đơn giá chào nhưng cột thành tiền bỏ trống thì giá trị cột thành tiền sẽ được xác định bổ sung bằng cách nhân số lượng với đơn giá chào. nếu một nội dung nào đó có ghi đơn giá chào và giá trị tại cột thành tiền nhưng bỏ trống số lượng thì số lượng bỏ trống được xác định bổ sung bằng cách chia giá trị tại cột thành tiền cho đơn giá chào của nội dung đó. Trường hợp số lượng được xác định bổ sung nêu trên khác với số lượng nêu trong HSYC thì giá trị sai khác đó là sai lệch về phạm vi cung cấp và được hiệu chỉnh theo quy định tại Bước 3.
- Lỗi nhầm đơn vị tính: sửa lại cho phù hợp với yêu cầu nêu trong HSYC.
- Lỗi nhầm đơn vị: sử dụng dấu "," (dấu phẩy) thay cho dấu "." (dấu chấm) và ngược lại thì được sửa lại cho phù hợp theo cách viết của Việt Nam. Khi TCTHK cho rằng dấu phẩy hoặc dấu chấm trong đơn giá chào rõ ràng đã bị đặt sai chỗ thì trong trường hợp này thành tiền của hạng mục sẽ có ý nghĩa quyết định và đơn giá chào sẽ được sửa lại.
- Nếu có sai sót khi cộng các khoản tiền để ra tổng số tiền thì sẽ sửa lại tổng số tiền theo các khoản tiền.
- Nếu có sự khác biệt giữa con số và chữ viết thì lấy chữ viết làm cơ sở pháp lý cho việc sửa lỗi. Nếu chữ viết sai thì lấy con số sau khi sửa lỗi theo quy định tại Mục này làm cơ sở pháp lý.

**Bước 3.** Hiệu chỉnh sai lệch theo theo nguyên tắc sau:

a) Trường hợp có sai lệch về phạm vi cung cấp thì giá trị phần chào thiếu sẽ được cộng thêm vào, giá trị phần chào thừa sẽ được trừ đi theo mức đơn giá chào tương ứng trong HSDX của NCC có sai lệch.

Trường hợp trong HSDX của NCC có sai lệch thiếu (thiếu hạng mục công việc so với yêu cầu về phạm vi cung cấp) mà không có đơn giá tương ứng trong HSDX của NCC có sai lệch thì thực hiện hiệu chỉnh sai lệch như sau:

Handwritten signature and initials, including the number 35.

Lấy mức đơn giá chào cao nhất đối với hạng mục công việc mà NCC chào thiếu trong số các HSDX khác vượt qua bước đánh giá về kỹ thuật để làm cơ sở hiệu chỉnh sai lệch. trường hợp trong HSDX của các NCC vượt qua bước đánh giá về kỹ thuật không có đơn giá chào của công việc này thì lấy đơn giá trong dự toán được duyệt của gói thầu làm cơ sở hiệu chỉnh sai lệch. trường hợp không có dự toán gói thầu thì căn cứ vào đơn giá hình thành giá gói thầu làm cơ sở hiệu chỉnh sai lệch.

Trường hợp chỉ có một NCC duy nhất vượt qua bước đánh giá về kỹ thuật thì tiến hành hiệu chỉnh sai lệch trên cơ sở lấy mức đơn giá chào tương ứng trong HSDX của NCC này. trường hợp HSDX của NCC không có đơn giá chào tương ứng thì lấy mức đơn giá trong dự toán của gói thầu được duyệt làm cơ sở hiệu chỉnh sai lệch. trường hợp không có dự toán gói thầu thì căn cứ vào đơn giá hình thành giá gói thầu làm cơ sở hiệu chỉnh sai lệch.

b) Trường hợp NCC có Thư giảm giá, việc sửa lỗi và hiệu chỉnh sai lệch được thực hiện trên cơ sở giá chào chưa trừ đi giá trị giảm giá. Tỷ lệ phần trăm (%) của sai lệch thiếu được xác định trên cơ sở so với giá chào ghi trong đơn chào.

**Bước 4.** Xác định giá chào (A1, A2) sau sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch, trừ đi giảm giá (nếu có).

**Bước 5.** Chuyển đổi giá chào sau sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch, trừ đi giá trị giảm giá (nếu có) sang một đồng tiền chung.

**Bước 6.** Xác định giá trị hiện tại của giá chào sau sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch, trừ đi giá trị giảm giá (nếu có), sau quy về một đồng tiền chung (M):

$$M = \sum_{i=1}^5 A1_i / (1+R)^i + A2 + B$$

Trong đó

- A1<sub>i</sub> là giá chào thuê phần mềm, dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật hàng năm sau triển khai dịch vụ (từ năm thứ 1 đến năm thứ 5 sau triển khai nghiệm thu). Thời gian triển khai dịch vụ dự kiến là 12 tháng được áp dụng riêng làm cơ sở tính toán cho hạng mục này.
- A2 là giá chào chi phí cài đặt, đào tạo, hướng dẫn sử dụng.
- B là chi phí dựa trên giải pháp hạ tầng của NCC gồm: Phần cứng (theo thứ tự HP, DELL, trong trường hợp HP/DELL không có chủng loại chào thì sẽ chọn thêm hãng tương đương thuộc các nước G7), Phần mềm hệ điều hành, cơ sở dữ liệu, Middleware dựa trên chào giá công bố của các hãng từng thành phần nêu trên và áp dụng chung cho các NCC.
- R = 10% (R là hệ số chiết khấu).

**Bước 7.** Xác định điểm giá trên cơ sở giá chào sau sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch, trừ đi giảm giá (nếu có), sau quy về một đồng tiền chung:  $P = (M_{\min} \times 1.000) / M_x$

Trong đó:

- P là điểm giá của NCC đang xét.
- M<sub>min</sub> là giá trị hiện tại của giá chào sau sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch, trừ đi giá trị giảm giá (nếu có) đã quy về một đồng tiền chung của NCC chào thấp nhất.
- M<sub>x</sub> là giá trị hiện tại của giá chào sau sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch, trừ đi giá trị giảm giá (nếu có), sau quy về một đồng tiền chung của NCC đang xét.

#### 4.5 Xác định điểm tổng hợp và xếp hạng NCC

104  
Thủy  
H

Áp dụng phương pháp kết hợp giữa kỹ thuật và giá để xác định điểm tổng hợp theo công thức sau:

$$X = (70\% \times K + 30\% \times P)$$

Trong đó:

- X là điểm tổng hợp của NCC đang xét.
- K là điểm đánh giá kỹ thuật của NCC đang xét được xác định tại mục 4.3.
- P là điểm giá của NCC đang xét được xác định tại bước 7, mục 4.4.

HSDX có điểm tổng hợp (X) cao nhất được xếp hạng thứ nhất. Trong trường hợp NCC có điểm tổng hợp bằng nhau thì NCC có điểm kỹ thuật cao hơn sẽ xếp hạng cao hơn. Trường hợp điểm kỹ thuật và điểm giá bằng nhau thì NCC có tiến độ thực hiện ngắn hơn sẽ xếp hạng cao hơn.

#### 4.6 Đàm phán với NCC và xếp hạng lại

Căn cứ vào danh sách các NCC đáp ứng yêu cầu của HSYC, TCTHK sẽ lựa chọn và mời tối đa 3 NCC được xếp hạng cao nhất vào đàm phán.

Việc đàm phán HĐ dựa trên các cơ sở sau đây:

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

Trong quá trình đàm phán, các bên tham gia đàm phán các nội dung bao gồm nhưng không giới hạn về: giá sản phẩm, quy cách sản phẩm, số lượng, tiến độ cung cấp ...

Giá và các nội dung khác sau đàm phán là cơ sở để xác định điểm tổng hợp và xếp hạng lại NCC. HSDX có điểm tổng hợp cao nhất sau đàm phán được xếp hạng thứ nhất.

17  
Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

## 5. CÁC BIỂU MẪU

### 5.1 Biểu mẫu BM01- Đơn chào giá

#### ĐƠN CHÀO GIÁ

\_\_\_\_\_, ngày \_\_\_\_ tháng \_\_\_\_ năm \_\_\_\_

Kính gửi: \_\_\_\_\_ [*Ghi tên Bên mời chào giá*]  
(sau đây gọi là *Bên mời chào giá*)

Sau khi nghiên cứu Hồ sơ yêu cầu và văn bản sửa đổi Hồ sơ yêu cầu số \_\_\_\_ [*Ghi số, ngày của văn bản sửa đổi, nếu có*] mà chúng tôi đã nhận được, chúng tôi, \_\_\_\_ [*Ghi tên NCC*], cam kết thực hiện gói sản phẩm dịch vụ \_\_\_\_ [*Ghi tên gói hàng hóa, dịch vụ*] theo đúng yêu cầu của Hồ sơ yêu cầu với tổng số tiền là \_\_\_\_ [*Ghi giá trị bằng số, bằng chữ*] cùng với biểu giá chào kèm theo.

Thời gian cài đặt, triển khai hệ thống là \_\_\_\_\_ [*Ghi số tháng*].

Thời gian cho thuê phần mềm, bảo trì phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật là \_\_\_\_\_ [*Ghi số tháng*].

Nếu Hồ sơ đề xuất 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 đề xuất này có hiệu lực trong thời gian \_\_\_\_ ngày [*Ghi số ngày*], kể từ \_\_\_\_ giờ, ngày \_\_\_\_ tháng \_\_\_\_ năm \_\_\_\_ [*Ghi thời điểm hết hạn nộp Hồ sơ đề xuất*].

#### **Đại diện hợp pháp của NCC<sup>(1)</sup>**

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

#### Ghi chú:

(1) Trường hợp đại diện theo pháp luật của NCC ủy quyền cho cấp dưới ký đơn chào giá thì phải gửi kèm theo Giấy ủy quyền theo Mẫu số 2 Phần này. 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 Phần này). Trước khi ký kết hợp đồng, NCC trúng chào giá phải trình chủ đầu tư 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 NCC bị coi là vi phạm khoản 2 Điều 12 của Luật Đấu thầu và bị xử lý theo quy định của TCTHK.

*[Handwritten signatures and initials]*

## 5.2 Biểu mẫu BM02 - Giấy ủy quyền

### GIẤY ỦY QUYỀN<sup>(1)</sup>

Hôm nay, ngày \_\_\_\_ tháng \_\_\_\_ năm \_\_\_\_, tại \_\_\_\_

Tôi là \_\_\_\_ [Ghi tên, số CMND hoặc số hộ chiếu, chức danh của người đại diện theo pháp luật của NCC], là người đại diện theo pháp luật của \_\_\_\_ [Ghi tên NCC] có địa chỉ tại \_\_\_\_ [Ghi địa chỉ của NCC] bằng văn bản này ủy quyền cho \_\_\_\_ [Ghi tên, số CMND 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 sản phẩm 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 HSDX.

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

- Ký kết hợp đồng với Bên mời chào giá/Chủ đầu tư nếu được lựa chọn.]<sup>(2)</sup>

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 NCC]. \_\_\_\_ [Ghi tên NCC] 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 \_\_\_\_<sup>(3)</sup>. 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 (nếu có)]

#### Người ủy quyền

[Ghi tên người đại diện theo pháp luật của NCC, 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 tại Mục 2.1. Việc ủy quyền của người đại diện theo pháp luật của NCC cho cấp phó, cấp dưới, giám đốc chi nhánh, người đứng đầu văn phòng đại diện của NCC để thay mặt cho người đại diện theo pháp luật của NCC dịch 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 NCC 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.

5.3 Biểu mẫu BM03 - Biểu giá chào

**BIỂU GIÁ CHÀO**

1. Biểu giá chào

*Đơn vị tính: ....*

STT	Danh mục sản phẩm dịch vụ	Đơn vị tính	Khối lượng mời thầu	Đơn giá chào (không bao gồm thuế, phí, lệ phí tại Việt Nam)	Thành tiền (không bao gồm thuế, phí, lệ phí tại Việt Nam)	Thuế, phí, lệ phí phát sinh tại Việt Nam
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)=(4)x(5)	(7)
1	Thuê Phần mềm, dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật trong 5 năm	Gói	1		A1	T1
	Năm sử dụng thứ 1: 3,9 triệu hội viên					
	Năm sử dụng thứ 2: 4,7 triệu hội viên					
	Năm sử dụng thứ 3: 5,6 triệu hội viên					
	Năm sử dụng thứ 4: 6,7 triệu hội viên					
	Năm sử dụng thứ 5: 7,2 triệu hội viên					
2	Dịch vụ cài đặt, đào tạo, hướng dẫn sử dụng	Gói	1		A2	T2
<b>Tổng cộng giá chào của hàng hóa, dịch vụ không bao gồm thuế, phí, lệ phí tại Việt Nam</b>					<b>A = A1 + A2</b>	
<b>Tổng cộng giá trị thuế, phí, lệ phí phát sinh tại Việt Nam</b>						<b>T = T1+T2</b>
<b>Tổng cộng giá chào của hàng hóa, dịch vụ đã bao gồm thuế, phí, lệ phí (Kết chuyển sang Đơn chào giá)</b>					<b>M = A+T</b>	

Ghi chú:

- NCC chào đơn giá dự thầu tại cột (5) (không bao gồm các chi phí thuế, phí, lệ phí phát sinh tại Việt Nam).
- NCC chào đủ thuế, phí, lệ phí phát sinh tại Việt Nam (nếu có). Khi tham dự chào giá, NCC phải chịu trách nhiệm tìm hiểu, tính toán và chào đầy đủ các loại thuế, phí, lệ

phí (nếu có) theo thuế suất, mức phí, lệ theo quy định của Việt Nam. Trường hợp NCC tuyên bố giá chào không bao gồm thuế, phí, lệ phí thì HSDX của NCC sẽ bị loại.

- Tổng giá trị về thuế, phí, lệ phí (nếu có) sẽ không được xem xét trong quá trình đánh giá để so sánh, xếp hạng NCC. Giá đề nghị trúng thầu và giá hợp đồng phải bao gồm giá trị về thuế, phí, lệ phí (nếu có).
- Trong trường hợp có phát sinh thuế nhà thầu, NCC có trách nhiệm nộp thuế nhà thầu tại Việt Nam theo yêu cầu của Luật Việt Nam (Thông tư 103/2014/TT-BTC). Nếu NCC không đủ điều kiện thực hiện theo Luật của Việt Nam để trực tiếp kê khai và nộp thuế thì TCTHK sẽ kê khai, nộp thay theo quy định của cơ quan thuế Việt Nam, NCC có trách nhiệm hỗ trợ TCTHK một cách tốt nhất có thể để thực hiện công việc kê khai, nộp thuế hộ NCC một cách dễ dàng nhất.

## 2. Thanh toán:

- Hình thức thanh toán: Chuyển khoản.
- Phí Dịch vụ cài đặt, đào tạo, hướng dẫn sử dụng: thanh toán theo tiến độ triển khai hệ thống. Chi tiết về số tiền và tiến độ thanh toán được thảo luận ở giai đoạn đàm phán hợp đồng.
- Phí Thuê phần mềm, dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật trong 5 năm: thanh toán theo kỳ hạn 6 tháng 1 lần. số tiền thanh toán mỗi kỳ căn cứ vào số lượng tài khoản active trên hệ thống (không tính các tài khoản có trạng thái closed, deceased) tại thời điểm 0h ngày đầu tiên của tháng thanh toán. Kỳ thanh toán đầu tiên thực hiện sau thời điểm cut-over hệ thống. Chi tiết về số tiền và tiến độ thanh toán được thảo luận ở giai đoạn đàm phán hợp đồng.

## 3. Giá trị giảm giá (nếu có).

4. NCC được khuyến khích đưa ra các điều kiện khác có lợi cho bên thứ ba thụ hưởng sản phẩm dịch vụ (nếu có). TCTHK sẽ xem xét các nội dung này khi đánh giá HSDX của NCC.

## **Đại diện hợp pháp của NCC**

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

#### 5.4 Biểu mẫu BM04 - Danh sách HHK sử dụng hệ thống KHTX của NCC

Stt	Tên khách hàng	Địa chỉ khách hàng	Năm ký hợp đồng (tháng/năm)	Năm đưa hệ thống KHTX của NCC vào sử dụng (tháng/năm)	Tên hệ thống KHTX mà khách hàng sử dụng trước khi chuyển sang hệ thống KHTX của NCC	Tên hệ thống PSS mà HHK khách hàng hiện đang sử dụng
1						
2						
3						
...						

Yêu cầu NCC cung cấp thư xác nhận của HHK khách hàng đối với:

- Hệ thống quản lý KHTX hiện đang hoạt động của HHK khách hàng;
- Các HHK có hệ thống KHTX trước khi chuyển sang hệ thống KHTX của NCC là hệ thống CLS của Unisys.

#### 5.5 Biểu mẫu BM05 - Phạm vi khai thác của hệ thống

Stt	Nội dung	Khả năng đáp ứng của NCC
1	Số lượng hội viên được khai báo trên hệ thống	
2	Số nhân viên có thể khai báo trên hệ thống	
3	Số nhân viên dùng đồng thời	
4	Số lượng hội viên có thể dùng đồng thời tại một thời điểm (1 giây)	

#### 5.6 Biểu mẫu BM06 - Cam kết đối với CNTT

Stt	Nội dung	Khả năng đáp ứng của NCC
1	Cam kết tổ chức đào tạo - Trong giai đoạn triển khai cho nhân viên của TCTHK gồm: tối thiểu 20 Giáo viên (key-users) và tối thiểu 10 Người quản trị hệ thống và đảm bảo hoạt động theo hình thức onsite. - Trong giai đoạn vận hành khi có các thay đổi, cập nhật về hệ thống: theo yêu cầu TCTHK và số lớp/năm tối đa 04 lần/năm với hình thức online hoặc onsite.	
2	Cam kết cấu hình phần cứng theo thông tin NCC cung cấp đáp ứng SLA tối thiểu 99%	
3	Cam kết phần mềm do NCC cung cấp tương thích và đảm bảo SLA tối thiểu 99%	
4	Cam kết cung cấp phương thức kết nối API hoặc web service kèm theo tài liệu hướng dẫn sử dụng để TCTHK đồng bộ dữ liệu từ hệ thống của NCC sang hệ thống Datawarehouse của TCTHK.	

*Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.*

5	Cam kết phối hợp, hỗ trợ TCTHK trong việc thực hiện các công việc liên quan đến vận hành, nâng cấp phiên bản hệ quản trị cơ sở dữ liệu	
6	Cam kết thực hiện và đề xuất phương án trong trường hợp TCTHK phát sinh tích hợp với các hệ thống mới trong tương lai	
7	Cam kết cùng các NCC khác của TCTHK thực hiện kết nối với các hệ thống/ứng dụng có liên quan	
8	Cam kết phối hợp, hỗ trợ TCTHK trong việc thực hiện các công việc liên quan đến vận hành, nâng cấp phiên bản hệ quản trị cơ sở dữ liệu	
9	Cam kết phối hợp TCTHK khi NCC hệ quản trị cơ sở dữ liệu khuyến cáo/yêu cầu cập nhật/nâng cấp phiên bản	
10	Cam kết: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tối thiểu có phương thức API, web service, file.</li> <li>- Cung cấp bộ API, webservice tiêu chuẩn của NCC kèm theo tài liệu, hướng dẫn.</li> <li>- Cung cấp API, web service kèm theo tài liệu, hướng dẫn để kết nối với các hệ thống của TCTHK. Danh sách được mô tả tại mục 3.7 của HSYC.</li> </ul>	
11	Cam kết thực hiện việc kết nối với các hệ thống của TCTHK để duy trì hoạt động. Danh sách hệ thống được mô tả tại mục 3.7 của HSYC.	
12	Cam kết sau khi hệ thống đưa vào sử dụng, hệ thống KHTX có thể kết nối với các hệ thống khác, trong đó + Tối thiểu 10 hệ thống cung cấp dữ liệu đầu vào + Tối thiểu 10 hệ thống khai thác và sử dụng dữ liệu	
13	Cam kết cung cấp báo cáo định kỳ, bất thường (nếu có) về tình trạng khai thác sử dụng dịch vụ.	
14	Cam kết tuân thủ toàn bộ luật An ninh mạng của Việt Nam đối với phần mềm của hệ thống KHTX.	
15	Cam kết tuân thủ việc đảm bảo an ninh thông tin cơ sở dữ liệu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phần mềm của hệ thống KHTX không vi phạm các lỗi về an toàn bảo mật (tối thiểu tham khảo Top 10 OWSAP). Trong trường hợp TCTHK hoặc nhà chức trách phát hiện ra lỗi bảo mật NCC cam kết khắc phục xong trong 07 ngày và chịu mọi chi phí trong quá trình khắc phục.</li> <li>- Phần mềm của hệ thống có tối thiểu các chức năng quản lý mật khẩu ví dụ: thông báo thay đổi mật khẩu sắp hết hạn sử dụng; hủy hiệu lực của mật khẩu hết hạn sử dụng; ngăn chặn việc sử dụng lại mật khẩu cũ trong một khoảng thời gian nhất định; có chức năng yêu cầu về độ dài tối thiểu và có ký tự đặc biệt; yêu cầu đổi mật khẩu trong lần đăng nhập đầu tiên; không hiển thị mật khẩu (clear text) khi gõ trên màn hình; ghi log tất cả các loại tài khoản: quản trị, user, hội viên.</li> </ul>	

16	Cam kết tuân thủ toàn bộ GDPR của châu Âu đối với phần mềm của hệ thống KHTX.	
17	Cam kết toàn bộ dữ liệu trên hệ thống thuộc sở hữu của TCTHK	
18	Cam kết ứng dụng không vi phạm các lỗi về bảo mật ứng dụng như: SQL injection, Cross-Site Request Forgery, Cookie Stealing, Over-Posting	
19	Cam kết cung cấp tài liệu và mô tả chi tiết Tổ chức hệ thống: + Sơ đồ liên kết, hệ điều hành, Database..... + Mô tả các interfaces của hệ thống. + Mô tả cấu trúc cơ sở dữ liệu hoặc tương đương. + Mô tả các lỗi hay gặp, cách xử lý. + Hướng dẫn sử dụng cho User. + Hướng dẫn quản trị cho Administrator. + Tài liệu hướng dẫn cài đặt cho người sử dụng. + Tài liệu kỹ thuật (sơ đồ luồng dữ liệu của hệ thống, tài liệu vận hành luồng dữ liệu hệ thống) hoặc tương đương. + Tài liệu hướng dẫn cài đặt phần mềm, vận hành hệ thống PRODUCT, BACKUP/STANDBY, TRAINING/TESTING. + Tài liệu về quy trình đảm bảo hoạt động đối với chuyển đổi từ DC sang DR và ngược lại. + Tài liệu quy trình khai thác để đảm bảo hoạt động, sao lưu, phục hồi dữ liệu hệ thống.	
20	Cam kết cung cấp miễn phí (không bao gồm nhân công cài đặt onsite) các phiên bản nâng cấp phần mềm cập nhật nhất của NCC (áp dụng cho các HHK khác) kèm tài liệu liên quan.	
21	Cam kết thực hiện hỗ trợ cài đặt, cấu hình miễn phí trong các trường hợp: TCTHK thực hiện nâng cấp/thay đổi/di chuyển máy chủ hoặc hệ thống xảy ra sự cố.	
22	Cam kết khi xuất hiện các yêu cầu mới về an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu khách hàng của các nước khác thì NCC sẽ phối hợp cùng TCTHK đánh giá, thực hiện dưới hình thức yêu cầu phát sinh mới.	



5.7 Biểu mẫu BM07 - Mẫu kịch bản kiểm thử và nghiệm thu phần mềm và hệ thống KHTX (bao gồm phương pháp và kế hoạch)

Stt	Nội dung	Phản hồi của NCC
1	Phần mềm của các hệ thống PRODUCT, BACKUP/STANDBY, TRAINING/TESTING hoạt động ổn định đáp ứng yêu cầu của TCTHK.	
2	Thực hiện Quy trình đảm bảo hoạt động đối với chuyển đổi từ môi trường DC sang DR và ngược lại.	
3	Các kết nối giữa hệ thống KHTX với các hệ thống của TCTHK.	
4	Kiểm tra kết quả chuyển đổi dữ liệu hội viên từ hệ thống KHTX hiện tại của TCTHK sang hệ thống KHTX mới	

*Ghi chú:*

- Kịch bản, kế hoạch kiểm thử, nghiệm thu sẽ được thông nhất trong quá trình đàm phán hợp đồng.
- TCTHK có thể điều chỉnh, bổ sung (nếu có).

5.8 Biểu mẫu BM08 - Phương án tổ chức hệ thống

Stt	Nội dung	Phản hồi của NCC
1	Thiết kế hệ thống bao gồm: + Hệ thống thật (PRODUCT) tại Trung tâm dữ liệu (DC). + Hệ thống dự phòng (BACKUP/STANDBY) tại Trung tâm dự phòng thảm họa (DR). + Hệ thống đào tạo/kiểm thử (TRAINING/TESTING) NCC đề xuất tại DC hoặc DR. Riêng hệ thống PRODUCT và BACKUP/STANDBY được thiết kế theo kiến trúc 1+1 đối với các máy chủ ứng dụng và máy chủ cơ sở dữ liệu.	
2	Cung cấp thông tin yêu cầu đối với cấu hình phần cứng: tối thiểu gồm OS, RAM, CPU, ổ đĩa... và các phần mềm đi kèm.	
3	Phần cứng phải là các loại thiết bị phổ biến trên thị trường.	
4	Đảm bảo Performance về RAM, CPU, ổ cứng không được vượt quá 75% trong suốt quá trình sử dụng.	

5.9 Biểu mẫu BM09 - Phương án, kế hoạch triển khai

Stt	Nội dung	Phản hồi của NCC
1	Kế hoạch bao gồm thời gian, nhân sự	
2	Mô tả chi tiết các bước thực hiện	

3	Phương án xử lý các tình huống phát sinh	
---	--	--

5.10 Biểu mẫu BM10 - Phương án, kế hoạch chuyển đổi cơ sở dữ liệu hội viên

Stt	Nội dung	Phản hồi của NCC
1	Kế hoạch bao gồm thời gian, nhân sự	
2	Mô tả chi tiết các bước thực hiện bao gồm thực hiện và cung cấp tài liệu mô tả đối chiếu dữ liệu cũ và dữ liệu mới tương ứng	
3	Phương án xử lý các tình huống phát sinh	

5.11 Biểu mẫu BM11 - Phương án, kế hoạch kết nối với các hệ thống hiện tại của TCTHK

Stt	Nội dung	Phản hồi của NCC
1	Kế hoạch bao gồm thời gian, nhân sự.	
2	Mô tả chi tiết các bước thực hiện.	
3	Phương án xử lý các tình huống phát sinh.	

5.12 Biểu mẫu BM12 - Hỗ trợ kỹ thuật và cam kết chất lượng dịch vụ sẽ cung cấp cho TCTHK

Stt	Nội dung	Phản hồi của NCC
1	Mức dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật Yêu cầu tối thiểu là 8x5 (8 giờ/ngày và 5 ngày/tuần)	
2	Cấp độ hỗ trợ: mỗi cấp độ mô tả - Định nghĩa - Phạm vi áp dụng	
3	Mô tả múi giờ NCC thực hiện dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật, bảo trì trong quá trình sử dụng phần mềm	
4	Thời gian hỗ trợ với mỗi cấp độ: - Thời gian phản hồi - Thời gian khắc phục	
5	Ngôn ngữ hỗ trợ	

5.13 Biểu mẫu BM13 - Mô tả an ninh thông tin hệ thống

Stt	Nội dung	Phản hồi của NCC
1	Cho phép thiết lập chính sách an toàn mật khẩu cho máy chủ.	
2	Tối thiểu thông tin password phải đảm bảo được: - Trong quá trình nhập: hiển thị dưới hình thức ẩn danh.	

*Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong quá trình gửi: được mã hóa.</li> <li>- Trong quá trình lưu trữ: được mã hóa.</li> </ul>	
3	Có module quản trị, cho phép TCTHK phân quyền trên hệ thống	

5.14 Biểu mẫu BM14 - Chức năng hệ thống cho phép người sử dụng cập nhật thủ công thêm dữ liệu lên hệ thống

Stt	Nội dung	Phản hồi của NCC
	Đánh giá theo phản hồi của NCC đối với các chức năng thương mại sau	
	a1.4	
	b7, b10	
	c5, c6, c9	
	d17	

5.15 Biểu mẫu BM15 - Khả năng thực hiện và danh mục báo cáo/dashboard có trên hệ thống

Stt	Nội dung	Phản hồi của NCC
1	Báo cáo nghiệp vụ (Tham chiếu điểm M.6 đến M.12 Mục 3.6)	
	+ Số lượng, danh mục báo cáo	
	+ Công cụ thiết lập báo cáo	
	+ Khả năng chiết suất dữ liệu của từng báo cáo (Ra các định dạng file: excel, csv, text,..)	
2	Báo cáo SLA – (Tham chiếu điểm N.5 Mục 3.6)	
	...	

**Ghi chú:**

- Báo cáo: liệt kê thông tin, số liệu theo một tiêu chí/mục đích.
- Dashboard: tổng hợp thông tin, số liệu theo nhiều tiêu chí/mục đích.

5.16 Biểu mẫu BM16 – Danh sách API, WEBSERVICE tiêu chuẩn của NCC.

Stt	Danh sách	Mô tả chức năng	Ghi chú
1			

5.17 Biểu mẫu BM17 – Thư cam kết

## THƯ CAM KẾT

\_\_\_\_, ngày \_\_\_\_ tháng \_\_\_\_ năm \_\_\_\_

Kính gửi: \_\_\_\_\_ [Ghi tên TCTHK]

Sau khi nghiên cứu Hồ sơ yêu cầu và văn bản sửa đổi Hồ sơ yêu cầu số \_\_\_\_ [Ghi số, ngày của văn bản sửa đổi, nếu có] mà chúng tôi đã nhận được, chúng tôi, \_\_\_\_ [Ghi tên NCC], cam kết:

1. Không có tranh chấp, khiếu kiện, xung đột quyền lợi hoặc đang có vi phạm hợp đồng với Tổng công ty Hàng không Việt Nam- CTCP;

2. Cam kết chịu mọi trách nhiệm về quyền sở hữu trí tuệ đối với sản phẩm, bao gồm bản quyền phần mềm và các loại quyền sở hữu trí tuệ khác.

3. Cam kết chấp nhận phạt 5% tổng giá trị HĐ nếu không triển khai được các chức năng NCC đã chào trong HSDX

4. Cam kết nộp thuế nhà thầu nước ngoài theo quy định tại Việt Nam (chỉ nhà thầu nước ngoài nhưng không có Văn phòng đại diện tại Việt Nam phải cam kết nội dung này).

5. Cam kết nộp bảo lãnh thực hiện hợp đồng bằng 3% tổng giá trị hợp đồng với thời hạn tương ứng với Thời gian triển khai hệ thống kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực.

### **Đại diện hợp pháp của NCC**

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

