

HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO GIÁ

Tên gói dịch vụ: “Thuê hệ thống tổng đài tập trung phục vụ CSKH cho các chi nhánh nước ngoài của TCTHK” giai đoạn từ tháng 3/2025 đến tháng 02/2028

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

Hà Nội, ngày 13 tháng 12 năm 2024

TUQ.TỔNG GIÁM ĐỐC

TRƯỞNG BAN CNTT



Nguyễn Nam Tiến

MỤC LỤC

MỤC LỤC	2
GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ, TỪ VIẾT TẮT	4
THƯ MỜI THAM GIA CHÀO GIÁ	5
1. YÊU CẦU VỀ SẢN PHẨM DỊCH VỤ	6
1.1. Nội dung, danh mục sản phẩm/DV, số lượng.....	6
1.1.1. Phạm vi cung cấp DV.....	6
1.1.2. Danh mục, số lượng: 01 gói DV gồm các hạng mục công việc:.....	6
1.1.3. Yêu cầu, tiêu chuẩn sản phẩm/dịch vụ	6
Yêu cầu chi tiết về sản phẩm DV quy định tại Mục 5.3 HSYC.....	6
1.2. Thời gian thực hiện HĐ	6
2. YÊU CẦU VỀ TƯ CÁCH NCC	6
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.	6
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 HSDX.	6
2.3. NCC tham gia chào giá với tư cách độc lập hoặc liên danh.	6
2.4. Không có vụ việc tranh chấp với TCTHK chưa được giải quyết xong tính đến ngày có thời điểm hết hạn nộp HSDX.....	6
3. CHỈ DẪN CHÀO GIÁ	6
3.1. Yêu cầu chào giá.....	6
3.1.1. Giá chào	6
3.1.2. Thư giảm giá.....	6
3.1.3. Biểu giá chào	6
3.1.4. Đồng tiền chào giá, đánh giá: VND	7
3.1.5. Ngôn ngữ chào giá: Tiếng Việt.	7
3.1.6. Điều kiện thanh toán:	7
3.2. Làm rõ HSYC	7
3.3. Nộp HSDX.....	7
3.3.1. Thời hạn nộp HSDX và hiệu lực của HSDX	7
3.3.2. Quy cách HSDX.....	7
3.3.3. Phương thức và địa chỉ nộp HSDX.....	7
Thực hiện theo một trong hai phương thức sau:	7
3.4. Thành phần của bộ HSDX.....	7
3.5. Làm rõ HSDX.....	8
3.6. Đánh giá HSDX.....	8

3.7.	Đàm phán với NCC	8
3.8.	Điều kiện NCC được lựa chọn.....	9
3.9.	Thông báo kết quả chào giá	9
4.	CÁC BƯỚC ĐÁNH GIÁ HSDX	9
4.1.	Đánh giá tính hợp lệ HSDX, tư cách NCC	9
4.2.	Đánh giá năng lực, kinh nghiệm	9
4.3.	Đánh giá về kỹ thuật	9
4.4.	Đánh giá tài chính	10
4.4.1.	Bước 1. Xác định giá chào – BM03	10
4.4.2.	Bước 2. Sửa lỗi số học được tiến hành theo nguyên tắc sau đây:	10
4.4.3.	Bước 3. Hiệu chỉnh sai lệch theo theo nguyên tắc sau:.....	10
4.4.4.	Bước 4. Xếp hạng.....	11
4.4.5.	Bước 5. Đàm phán với các NCC và xếp hạng lại	11
5.1.	Đánh giá về tính hợp lệ HSDX, tư cách NCC	11
5.2.	Đánh giá về năng lực, kinh nghiệm	12
5.3.	Đánh giá kỹ thuật.....	14
5.3.1.	Đánh giá về kỹ thuật.....	14
5.3.2.	Mô hình kết nối hệ thống theo yêu cầu của TCTHK	18
	CÁC BIỂU MẪU	18
	ĐƠN CHÀO GIÁ.....	19
	GIẤY ỦY QUYỀN⁽¹⁾	20
	BIỂU GIÁ CHÀO	21
	BÁO CÁO HỢP ĐỒNG TƯƠNG TỰ DO NHÀ CUNG CẤP THỰC HIỆN	26
	DANH SÁCH NHẬN SỰ THAM GIA TRIỂN KHAI DỊCH VỤ	27
	THỎA THUẬN LIÊN DANH	28
	MẪU HỢP ĐỒNG	30

GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ, TỪ VIẾT TẮT

STT	Thuật ngữ/ Từ viết tắt	Nghĩa đầy đủ
1.	CNTT	Công nghệ thông tin
2.	HSDX	Hồ sơ đề xuất
3.	HSYC	Hồ sơ yêu cầu chào giá
4.	NCC	Nhà cung cấp
5.	TCTHK/TCT/VNA	Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP
6.	VND	Việt Nam đồng
7.	HĐ	Hợp đồng
8.	DV	Dịch vụ
9.	NSD	Người sử dụng
10.	Ngày	Ngày theo lịch
11.	Cuộc gọi (Inbound/Outbound)	Cuộc gọi đến và cuộc gọi đi
12.	Đầu số hotline	Số hotline hay đường dây nóng là một kênh liên lạc phổ biến của doanh nghiệp dùng để tiếp nhận phản hồi của khách hàng khi họ có nhu cầu
13.	CSKH	Chăm sóc khách hàng
14.	ITSP	Internet Telephony Service Provider – Nhà cung cấp dịch vụ viễn thông quốc tế
15.	SabreVN	Đối tác CSKH của TCTHK
16.	Kết nối SIP Trunk	Dịch vụ đường dây trung kế thoại chạy giao thức SIP (Session Initiation Protocol, SIP)
17.	Tổng đài Cloud	Là dịch vụ tổng đài trên nền tảng đám mây, là một hệ thống tổng đài điện thoại được triển khai và hoạt động thông qua internet thay vì sử dụng các thiết bị phần cứng truyền thống.

Số:/TCTHK-CNTT

Hà Nội, ngày 13 tháng 12 năm 2024

THƯ MỜI THAM GIA CHÀO GIÁ

Kính gửi: Quý Công ty

Tổng công ty Hàng không Việt Nam-CTCP xin gửi tới Quý công ty lời chào trân trọng và kính mời Quý công ty tham gia chào giá gói dịch vụ: “Thuê hệ thống tổng đài tập trung phục vụ CSKH cho các chi nhánh nước ngoài của TCTHK” giai đoạn từ tháng 3/2025 đến tháng 02/2028.

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

I. Phát hồ sơ yêu cầu

1. Phát trực tiếp

- Thời gian phát: Từ 09h00 ngày 18/12/2024 đến 10h00, ngày 02/01/2025
- Địa điểm phát: Ban Công nghệ thông tin - Tổng công ty Hàng không Việt Nam, 200 Nguyễn Sơn, quận Long Biên, TP. Hà Nội
- Đầu mối làm việc: Bà Nguyễn Thị Hồng Diệp, Điện thoại: 0907071983, Email: diepnth@vietnamairlines.com.

2. Phát qua thư điện tử

- Thời gian phát: Từ 09h00 ngày 18/12/2024 đến 10h00, ngày 02/01/2025
- Hình thức phát: NCC gửi thư điện tử tới địa chỉ email diepnth@vietnamairlines.com của TCTHK với Subject/Tiêu đề “Công ty ... đề nghị TCTHK gửi HSYC gói dịch vụ “Thuê hệ thống tổng đài tập trung phục vụ CSKH cho các chi nhánh nước ngoài của TCTHK” giai đoạn từ tháng 3/2025 đến tháng 02/2028”.
- Đầu mối làm việc: Bà Nguyễn Thị Hồng Diệp, Điện thoại: 0907071983, Email: diepnth@vietnamairlines.com.

II. Nhân hồ sơ đề xuất

1. Nhận trực tiếp hoặc qua đường bưu điện

- Thời gian hết hạn nhận hồ sơ đề xuất là 10h00, ngày 02.10/2025
- Địa điểm nhận: Tại Ban Công nghệ thông tin - Tổng công ty Hàng không Việt Nam, 200 Nguyễn Sơn, quận Long Biên, TP. Hà Nội.
- Đầu mối làm việc: Bà Nguyễn Thị Hồng Diệp, Điện thoại: 0907071983, Email: diepnh@vietnamairlines.com.

2. Nhận qua thư điện tử

- Thời gian hết hạn nhận hồ sơ đề xuất là 10h00, ngày 02/01/2025.
- Hình thức nhận: NCC gửi thư điện tử đính kèm bản scan HSĐX tới địa chỉ email: thuchu@vietnamairlines.com của TCTHK với Subject/Tiêu đề “Công ty ... gửi HSĐX gói dịch vụ “Thuê hệ thống tổng đài tập trung phục vụ CSKH cho các chi nhánh nước ngoài của TCTHK” giai đoạn từ tháng 3/2025 đến tháng 02/2028
- Đầu mối làm việc: Bà Nguyễn Thị Hồng Diệp Điện thoại: 0907071983, Email: diepnth@vietnamairlines.com.

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT.

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC

TRƯỞNG BAN CNTT



1. YÊU CẦU VỀ SẢN PHẨM DỊCH VỤ

1.1. Nội dung, danh mục sản phẩm/DV, số lượng

1.1.1. Phạm vi cung cấp DV

“Thuê hệ thống tổng đài tập trung phục vụ CSKH cho các chi nhánh nước ngoài của TCTHK” giai đoạn từ tháng 3/2025 đến tháng 02/2028.

1.1.2. Danh mục, số lượng: 01 gói DV gồm các hạng mục công việc:

- Thuê đầu số Hotlines quốc tế tại mỗi nước phục vụ CSKH;
- Thuê hệ thống tổng đài tập trung trên nền tảng Cloud;
- Kết nối SIP trunk với Tổng đài CSKH của Sabre VN.

1.1.3. Yêu cầu, tiêu chuẩn sản phẩm/dịch vụ

Yêu cầu chi tiết về sản phẩm DV quy định tại Mục 5.3 HSYC.

1.2. Thời gian thực hiện HĐ

- Thời gian triển khai HĐ: Trong vòng 90 ngày kể từ ngày HĐ có hiệu lực.
- Thời gian thuê DV: 36 tháng, kể từ ngày nghiệm thu tổng thể HĐ.

2. YÊU CẦU VỀ TƯ CÁCH NCC

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 HSDX.

2.3. NCC tham gia chào giá với tư cách độc lập hoặc liên danh.

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

3. CHỈ DẪN CHÀO GIÁ

3.1. Yêu cầu chào giá

3.1.1. Giá chào

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).

3.1.2. Thư giảm giá

Trường hợp Thư giảm giá nộp trước thời điểm đóng chào giá. Thư giảm giá sẽ được đưa vào xác định giá tại bước xếp hạng NCC lần thứ nhất.

Trường hợp Thư giảm giá nộp tại thời điểm Đàm phán theo qui định tại Mục 4.4.5 và NCC là một trong 3 NCC xếp hạng cao nhất tại bước xếp hạng lần 1, thư giảm giá sẽ được xem xét làm cơ sở đàm phán giá gói dịch vụ để làm căn cứ xếp hạng NCC lần 2.

3.1.3. Biểu giá chào

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. Khi tham dự chào giá NCC phải chịu trách nhiệm tìm hiểu tính toán và chào đầy đủ các loại thuế phí (nếu có) trong giá chào. Trường hợp Biểu giá chào không ghi rõ các loại thuế, phí thì giá chào được coi là đã bao gồm đầy đủ các loại thuế phí. Trong trường hợp này nếu được công nhận trúng chào giá thì NCC phải chịu trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ thuế theo qui định.

3.1.4. Đồng tiền chào giá, đánh giá: VND

3.1.5. Ngôn ngữ chào giá: Tiếng Việt.

3.1.6. Điều kiện thanh toán:

Thanh toán theo hình thức chuyển khoản, trong đó:

- Chi phí thuê dịch vụ được thanh toán trả sau hàng Quý sau khi 2 bên ký biên bản nghiệm thu số lượng phút cuộc gọi ra, gọi vào và chất lượng dịch vụ của từng Tháng trong Quý tương ứng (không thực hiện tạm ứng).

3.2. 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 làm việc trước thời hạn nộp HSDX quy định tại mục 3.3. Nội dung làm rõ HSYC sẽ được TCT 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 TCT 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 làm việc trước thời hạn nộp HSDX.

3.3. Nộp HSDX

3.3.1. Thời hạn nộp HSDX và hiệu lực của HSDX

- Thời hạn nộp HSDX: trước 10^h00 giờ, ngày .02../01../2025. HSDX gửi đến sau thời hạn nộp HSDX là không hợp lệ và bị loại.
- Hiệu lực của HSDX: tối thiểu 90 ngày kể từ ngày có thời điểm hết hạn nộp HSDX.

3.3.2. Quy cách HSDX

Bản cứng (hard copy) hoặc bản scan gửi qua email.

3.3.3. Phương thức và địa chỉ nộp HSDX

Thực hiện theo một trong hai phương thức sau:

3.3.3.1. Nộp trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ:

- Ban CNTT - Tổng Công ty Hàng không Việt Nam.
- Địa chỉ: Tầng 5 tòa nhà VN2, số 200 Nguyễn Sơn, Long Biên, Hà Nội.
- Tel: (+84) 4 38732732 Ext: 1989; Fax: (+84) 4 38722369
- Người liên hệ: Ông Nguyễn Thị Hồng Diệp
- Email: diepnth@vietnamairlines.com

3.3.3.2 Nộp HSDX bằng cách gửi thư điện tử đính kèm bản scan HSDX tới địa chỉ:

- Email: diepnth@vietnamairlines.com;
- Người liên hệ: Ông Nguyễn Thị Hồng Diệp; Tel: 0907071983

Hồ sơ phải đảm bảo có chữ ký của người đại diện pháp luật công ty hoặc người được ủy quyền. Dung lượng tài liệu đính kèm thư điện tử yêu cầu < 20MB.

3.4. Thành phần của bộ HSDX

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

Mã tài liệu	Tên tài liệu	Tham chiếu
TL1	Tài liệu chứng minh tính hợp lệ của HSDX, tư cách hợp lệ của NCC,	Mục 5.1
TL2	Tài liệu chứng minh về năng lực, kinh nghiệm	Mục 5.2
TL3	Tài liệu chứng minh tính hợp lệ của sản phẩm DV và Tài liệu kỹ thuật	Mục 5.3
TL4	Đơn chào giá	BM01
TL5	Giấy ủy quyền (nếu có)	BM02
TL6	Biểu giá chào	BM03
TL7	Báo cáo các HĐ tương tự đã và đang thực hiện	BM04
TL8	Mẫu hợp đồng và các điều kiện	BM05
TL9	Thỏa thuận liên danh (nếu có)	BM06
TL10	Thư cam kết	Các hạng mục yêu cầu cam kết

3.5. Làm rõ HSDX

Trong quá trình đánh giá HSDX, TCT 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: Làm việc trực tiếp với NCC để trao đổi và ký biên bản làm việc hoặc gửi văn bản/email yêu cầu làm rõ và NCC phải trả lời bằng văn bản/email trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu làm rõ từ TCT. Những tài liệu làm rõ được lưu 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.

3.6. Đánh giá HSDX

Việc đánh giá HSDX được thực hiện lần lượt theo các bước quy định tại Mục 5, bao gồm:

- Đánh giá tính hợp lệ HSDX, tư cách NCC.
- Đánh giá năng lực, kinh nghiệm.
- Đánh giá kỹ thuật.
- Đánh giá tài chính và xếp hạng NCC.
- Đàm phán với NCC và xếp hạng lại.

3.7. Đàm phán với NCC

Trường hợp có 3 NCC trở lên đáp ứng yêu cầu của HSYC, TCT sẽ mời 3 NCC xếp hạng cao nhất vào đàm phán. Trường hợp có ít hơn 3 NCC đáp ứng yêu cầu của HSYC, TCT 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 TCT xếp hạng và lựa chọn NCC cung cấp DV.

3.8. Điều kiện NCC được lựa chọn

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

- Có HSDX hợp lệ, tư cách NCC theo đánh giá tại mục 5.1.
- Đáp ứng yêu cầu về năng lực, kinh nghiệm theo đánh giá tại mục 5.2.
- Đáp ứng yêu cầu về kỹ thuật theo đánh giá tại mục 5.3.
- NCC được xếp hạng thứ nhất sau đàm phán và có giá chào không vượt giá Gói DV được phê duyệt.

3.9. 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 chấp nhận hoặc từ chối bất kỳ HSDX nào hoặc hủy bỏ quá trình chào giá và từ chối tất cả các HSDX bất cứ thời điểm nào trước thời điểm thỏa thuận Hợp đồng, mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với NCC cũng như không cần giải thích lý do cho NCC. TCTHK sẽ thông báo cho NCC trong trường hợp hủy bỏ tất cả các HSDX hoặc hủy bỏ quá trình lựa chọn NCC.

4. CÁC BƯỚC ĐÁNH GIÁ HSDX

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

4.1. Đánh giá tính hợp lệ HSDX, tư cách NCC

Việc đánh giá tính hợp lệ HSDX, tư cách NCC được thực hiện theo Tiêu chuẩn đánh giá về tính hợp lệ HSDX, tư cách NCC quy định tại mục 5.1.

HSDX sẽ bị loại bỏ nếu không đáp ứng một trong các nội dung nêu trên. HSDX đáp ứng tất cả các nội dung nói trên sẽ được xem xét đánh giá năng lực, kinh nghiệm tại mục 5.2.

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 5.2.

HSDX sẽ bị loại bỏ nếu không đạt bất kỳ tiêu chuẩn đánh giá về năng lực, kinh nghiệm quy định tại mục 5.2. HSDX đáp ứng tiêu chuẩn đánh giá về năng lực, kinh nghiệm sẽ được xem xét đánh giá về sản phẩm DV theo mục 5.3.

4.3. Đánh giá về kỹ thuật

Việc đánh giá về kỹ thuật được thực hiện theo Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật nêu tại mục 5.3.

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

4.4. Đánh giá tài chính

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

4.4.1. Bước 1. Xác định giá chào – BM03

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

– Lỗi số học:

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. 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 DV, 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.

– 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 trên cơ sở làm rõ với NCC 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 TCT 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.

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

- 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:

- + 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 sản phẩm DV để làm cơ sở hiệu chỉnh sai lệch. Trường hợp trong HSDX của các NCC vượt qua bước đánh giá về sản phẩm DV không có đơn giá chào của công việc này thì lấy đơn giá trong dự toán được duyệt của gói DV làm cơ sở hiệu chỉnh sai lệch. Trường hợp không có dự toán gói DV thì căn cứ vào đơn giá hình thành giá gói DV làm cơ sở hiệu chỉnh sai lệch.
- + Trường hợp chỉ có một NCC duy nhất vượt qua bước đánh giá về sản phẩm DV 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 DV được duyệt làm cơ sở hiệu chỉnh sai lệch. Trường hợp không có dự toán gói DV thì căn cứ vào đơn giá hình thành giá gói DV làm cơ sở hiệu chỉnh sai lệch.
- Trường hợp Biểu giá chào không ghi rõ các loại thuế, phí thì giá chào được coi là đã bao gồm đầy đủ các loại thuế phí.
- 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.

4.4.4. Bước 4. Xếp hạng

Xác định giá chào sau sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch, trừ đi giảm giá (nếu có). HSDX có giá chào sau sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch, trừ đi giảm giá (nếu có) thấp nhất sẽ được xếp hạng thứ nhất.

4.4.5. Bước 5. Đàm phán với các NCC và xếp hạng lại

Căn cứ vào danh sách các NCC đáp ứng yêu cầu của HSYC, TCT sẽ lựa chọn và mời tối đa 3 NCC theo quy định tại Mục 3.7 để 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 thứ tự xếp hạng lại NCC. HSDX có giá thấp nhất sau đàm phán được xếp hạng thứ nhất. Trong trường hợp có nhiều NCC có giá chào sau sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch, trừ đi giảm giá (nếu có) bằng nhau, Bên mời chào giá sẽ mời tất cả các NCC vào đàm phán để lựa chọn được NCC có giá chào thấp nhất.

5. TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ

5.1. Đánh giá về tính hợp lệ HSDX, tư cách NCC

Stt	Nội dung đánh giá	Mức độ đáp ứng		Tài liệu để đánh giá
		Đạt	Không đạt	
1.	HSDX được nộp trước thời điểm	Đạt	Không	– Thời hạn qui định

Stt	Nội dung đánh giá	Mức độ đáp ứng		Tài liệu để đánh giá
		Đạt	Không đạt	
	hết hạn nộp HSDX	ứng	đáp ứng	trong HSYC
2.	HSDX được người đại diện hợp pháp ký (hoặc người được ủy quyền ký kèm theo giấy ủy quyền)	Đáp ứng	Không đáp ứng	– Đơn chào giá và Giấy ủy quyền (nếu có)
3.	Thỏa thuận liên danh (nếu có)	Đáp ứng	Không đáp ứng	– Thỏa thuận liên danh
4.	Biểu giá chào 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.	Đáp ứng	Không đáp ứng	– Biểu giá chào
5.	Đồng tiền chào giá là VND	Đáp ứng	Không đáp ứng	– Đơn chào giá
6.	Ngôn ngữ chào giá	Đáp ứng	Không đáp ứng	– Tiếng Việt
7.	Hiệu lực của HSDX	≥ 90 ngày	< 90 ngày	– Đơn chào giá
8.	Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy đăng ký hoạt động hợp pháp được cấp bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật	Có	Không có	– Cung cấp bản sao có công chứng Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy đăng ký hoạt động hợp pháp được cấp bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật
9.	Không có tranh chấp, khiếu kiện, xung đột quyền lợi hoặc đang có vi phạm hợp đồng với TCT	Đáp ứng	Không đáp ứng	– Văn bản cam kết
10.	Không bị cấm tham gia hoạt động đấu thầu theo Luật đấu thầu.	Đáp ứng	Không đáp ứng	– Văn bản cam kết

NCC được đánh giá “Đạt” và được đánh giá tại các bước tiếp theo khi đáp ứng tất cả các nội dung trên.

5.2. Đánh giá về năng lực, kinh nghiệm

TT	Nội dung yêu cầu	Mức độ đáp ứng		Tài liệu cung cấp
		Đạt	Không đạt	
1.	Lợi nhuận sau thuế năm 2022 và năm 2023 lớn hơn 0 <i>(Trường hợp liên danh, các thành viên trong Liên danh cần phải đáp ứng tiêu chí trên.)</i>	Đáp ứng	Không đáp ứng	1) Báo cáo tài chính năm 2022 (2) Kèm theo là bản chụp một trong các tài liệu sau đây: - Biên bản kiểm tra quyết toán thuế; - Tờ khai tự quyết toán thuế (thuế giá trị gia tăng và thuế thu nhập doanh nghiệp) có xác nhận của cơ quan thuế về thời điểm đã nộp tờ khai; - Tài liệu chứng minh việc nhà thầu đã kê khai quyết toán thuế điện tử; - Văn bản xác nhận của cơ quan quản lý thuế (xác nhận số nộp cả năm) về việc thực hiện nghĩa vụ nộp thuế; - Báo cáo kiểm toán (nếu có).
2.	Thời gian triển khai Hợp đồng kể từ ngày HĐ có hiệu lực	≤ 90 ngày	> 90 ngày	Bảng chào dịch vụ hoặc Văn bản cam kết
3.	Số lượng Hợp đồng tương tự ≥ 01 hợp đồng <i>(Hợp đồng tương tự là hợp đồng cung cấp dịch vụ tổng đài được ký từ năm 2020 trở lại đây có giá trị bao gồm thuế phí quy đổi tương ứng tối thiểu: 1.200.000.000 VND/12 tháng)</i> <i>(Đối với nhà thầu liên danh thì năng lực, kinh nghiệm được xác định bằng tổng năng lực, kinh nghiệm của các thành viên liên danh song phải bảo đảm từng thành viên liên danh đáp</i>	Đáp ứng	Không đáp ứng	Bản sao có công chứng Hợp đồng tương tự kèm theo Biên bản nghiệm thu hoàn thành triển khai <u>hoặc</u> Biên bản thanh lý hợp đồng <u>hoặc</u> Hóa đơn GTGT. <i>(Đối với HĐ tương tự đang trong giai đoạn triển khai phải có xác nhận của chủ đầu tư bằng văn bản).</i>

TT	Nội dung yêu cầu	Mức độ đáp ứng		Tài liệu cung cấp
		Đạt	Không đạt	
	<i>ứng năng lực, kinh nghiệm đối với phần việc mà thành viên đó đảm nhận trong liên danh).</i>			
4.	Phương thức thanh toán: Chi phí thuê dịch vụ được thanh toán trả sau hàng Quý sau khi 2 bên ký biên bản nghiệm thu số lượng đầu số, số lượng phút cuộc gọi ra, gọi vào và chất lượng dịch vụ của từng Tháng trong Quý tương ứng (không thực hiện tạm ứng).	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết

NCC được đánh giá “Đạt” và được đánh giá tại các bước tiếp theo khi đáp ứng tất cả các nội dung trên.

5.3. Đánh giá kỹ thuật

5.3.1. Đánh giá về kỹ thuật

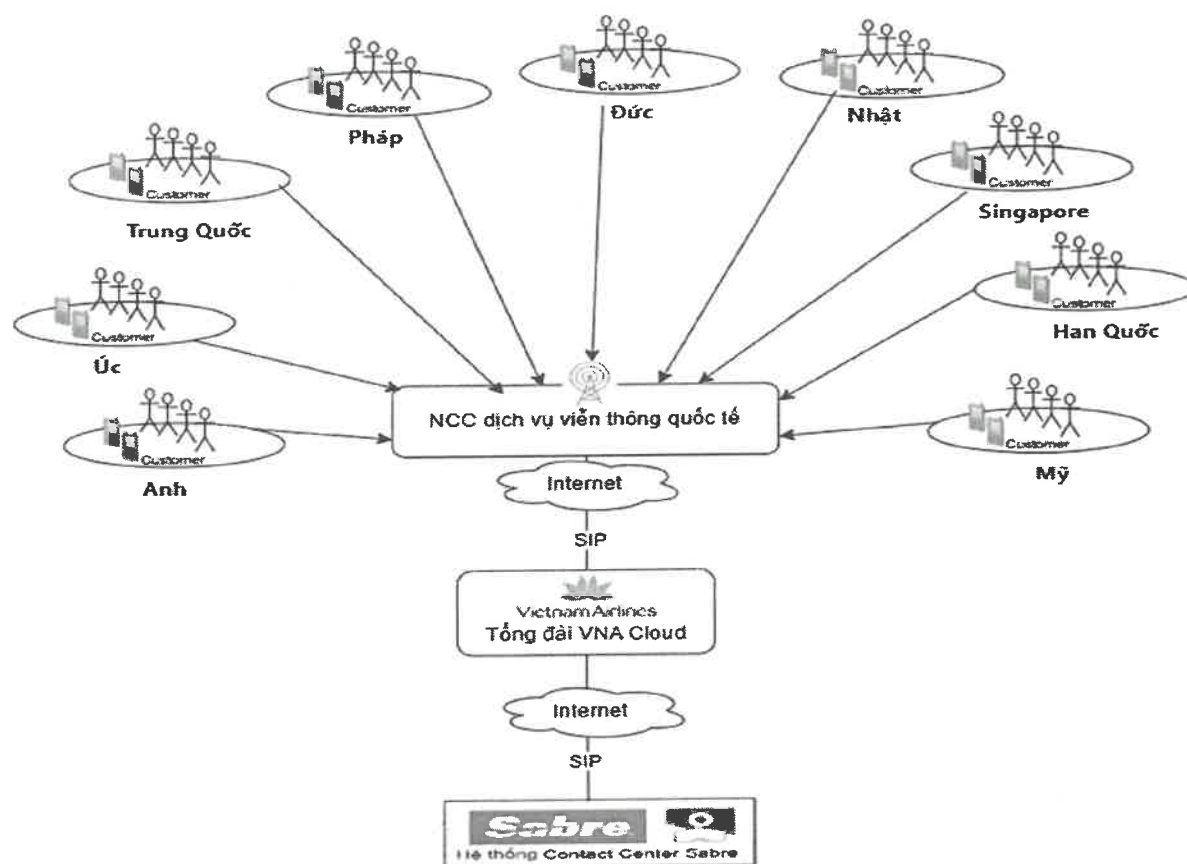
STT	Các yêu cầu dịch vụ	Đánh giá		Tài liệu để đánh giá
		Đáp ứng	Không đáp ứng	
I	Thuê đầu số Hotlines quốc tế tại 09 nước phục vụ CSKH : Pháp, Đức, Anh, Úc, Mỹ, Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc, Singapore			
1	Cam kết giữ nguyên đầu số cho TCTHK trong trường hợp TCTHK muốn thay đổi NCC dịch vụ	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
2	Đảm bảo đầu số hoạt động 24/7	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
II	Thuê hệ thống tổng đài tập trung trên nền tảng Cloud			
1	Đáp ứng luồng nghiệp vụ của TCTHK	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật

STT	Các yêu cầu dịch vụ	Đánh giá		Tài liệu để đánh giá
		Đáp ứng	Không đáp ứng	
2	Kết nối SIP Trunk với ITSP (Internet Telephony Service Provider – Nhà cung cấp dịch vụ viễn thông quốc tế) theo danh sách chỉ nhánh nước ngoài trong phạm vi triển khai dịch vụ của TCTHK	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
3	Duy trì kết nối SIP trunk với tổng đài SabreVN	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
4	Nhận cuộc gọi từ khách hàng của TCTHK vào số Hotline tại nước sở tại và định tuyến cuộc gọi vào tổng đài SabreVN	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
5	Định tuyến cuộc gọi ra từ SabreVN tới Tổng đài VNA Cloud để thực hiện cuộc gọi ra tới khách hàng của TCTHK	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
6	Ghi nhận call log cuộc gọi in/out	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
III	Dịch vụ kết nối SIP trunk với Tổng đài CSKH của Sabre VN			
1	Kết nối qua giao thức SIP trunk (TCTHK sẽ cung cấp IP kết nối)	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
2	Đảm bảo hoạt động cuộc gọi 2 chiều 24/7	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
IV	Yêu cầu khác			
1	NCC cam kết bảo mật thông tin theo qui định	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên

STT	Các yêu cầu dịch vụ	Đánh giá		Tài liệu để đánh giá
		Đáp ứng	Không đáp ứng	
	GDPR và các qui định về An toàn thông tin do Pháp luật Việt Nam qui định			bổ đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
2	NCC chấp thuận cho TCTHK có quyền chấm dứt Hợp đồng dịch vụ theo nhu cầu sử dụng khi thông báo đủ 60 ngày trước ngày chấm dứt	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
3	NCC cam kết không được sử dụng thông tin khách hàng của TCT cũng như nội dung các cuộc gọi được gửi qua hệ thống của NCC.	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
4	- Cung cấp dịch vụ trọn gói (bao gồm đầy đủ phần cứng, phần mềm, an ninh thông tin và dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật) với mức SLA cam kết là 99%. - Hệ thống đảm bảo hoạt động 24x7. - Hỗ trợ giải đáp các thắc mắc phát sinh trong quá trình sử dụng chức năng hệ thống. - Tư vấn, hỗ trợ đơn vị vận hành khai thác Hệ thống trong việc xác định và sửa các sự cố, lỗi phát sinh trong quá trình hoạt động. - Tư vấn chỉ ra những vấn đề có thể ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống. - Tiếp nhận, xử lý và đáp ứng các yêu cầu phát sinh trong quá trình sử dụng.	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật

STT	Các yêu cầu dịch vụ	Đánh giá		Tài liệu để đánh giá
		Đáp ứng	Không đáp ứng	
5	Sử dụng đường truyền sẵn có của TCTHK và đường truyền Internet để khai thác và truy cập dịch vụ phạm vi toàn cầu	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
6	Nhà cung cấp chịu trách nhiệm vấn đề đảm bảo an ninh mạng và phòng chống tấn công có tham khảo các quy định, quy chế của TCT.	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật
7	Nhà cung cấp chịu trách nhiệm cung cấp hệ thống theo mô hình kết nối ở mục 5.3.2	Cam kết	Không cam kết	Văn bản cam kết/ Bản tuyên bố đáp ứng/ Tài liệu kỹ thuật

5.3.2. Mô hình kết nối hệ thống theo yêu cầu của TCTHK



CÁC BIỂU MẪU

Mẫu số 1 (BM01)

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 nhà cung cấp*], 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*] đã bao gồm thuế, phí cùng với biểu giá kèm theo.

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 nhà cung cấp⁽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 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, nhà cung cấp trúng chào giá phải trình chủ đầu tư bản chụp được chứng thực của các văn bản, tài liệu này.

GIẤY ỦY QUYỀN⁽¹⁾

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 nhà cung cấp*], là người đại diện theo pháp luật của ____ [*Ghi tên nhà cung cấp*] có địa chỉ tại ____ [*Ghi địa chỉ của nhà cung cấp*] 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 thỏa thuận liên danh (nếu có);

- 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.]⁽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 cung cấp*]. ____ [*Ghi tên 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

Người ủy quyền

[*Ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu (nếu có)*]

[*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. 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 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 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**1. Nội dung cung cấp**

“Thuê hệ thống tổng đài tập trung phục vụ CSKH cho các chi nhánh nước ngoài của TCTHK” giai đoạn từ tháng 3/2025 đến tháng 02/2028 gồm các hạng mục sau:

STT	Hạng mục	Thành tiền (Chưa VAT)	VAT	Thành tiền (Có VAT)
1	Thuê đầu số Hotline quốc tế phục vụ CSKH			
1.1	Chi phí duy trì đầu số (theo biểu giá kèm theo)			
1.2	Chi phí gọi vào (theo biểu giá kèm theo)			
1.3	Chi phí gọi ra (theo biểu giá kèm theo)			
1.4	Hỗ trợ vận hành/ đảm bảo hoạt động hệ thống (24/07)			
2	Chi phí thuê hệ thống tổng đài Cloud			
3	Kết nối SIP TRUNK với Call Center của Sabre			
	Tổng cộng (Chưa bao gồm thuế, phí các loại)			
	Thuế và phí các loại			
	Tổng cộng (bao gồm thuế, phí các loại)			

Trong đó chi phí thuê các hạng mục thuê hệ thống tổng đài tập trung phục vụ CSKH cho các chi nhánh nước ngoài của TCTHK như sau:

1.1 Thuê đầu số Hotlines quốc tế tại 09 nước phục vụ CSKH**a. Chi phí duy trì đầu số**

STT	Quốc gia	Mã nước	Phí khởi tạo	Phí duy trì (01 Tháng)	Phí duy trì (36 Tháng)
1	Úc	AU			
2	Trung Quốc	CN			
3	Pháp	FR			
4	Đức	DE			
5	Nhật	JP			
6	Singapore	SG			
7	Hàn Quốc	KR			
8	Anh	GB			
9	Mỹ	US			
	Tổng cộng (chưa gồm VAT)				
	Thuế VAT (10%)				
	Tổng cộng (đã gồm VAT)				
	Tổng cộng phí khởi tạo và phí duy trì 36 tháng				

b. Chi phí gọi vào

STT	Quốc gia	Mã nước	Chi phí gọi vào			
			Số phút/Tháng	Đơn giá/phút	Phí gọi vào (01 tháng)	Phí gọi vào (36 tháng)

1	Úc	AU	6.800			
2	Trung Quốc	CN	4.500			
3	Pháp	FR	10.500			
4	Đức	DE	4.500			
5	Nhật	JP	4.000			
6	Singapore	SG	4.500			
7	Hàn Quốc	KR	10.935			
8	Anh	GB	9.000			
9	Mỹ	US	6.000			
	Tổng chi phí (chưa gồm VAT)					
	Thuế VAT (10%)					
	Tổng chi phí (đã gồm VAT)					

c. Chi phí gọi ra

STT	Quốc gia	Mã nước	Cuộc gọi ra		Đơn giá/phút	Phí gọi ra (01 tháng)	Phí gọi ra (36 tháng)
			Số phút/Tháng	Hướng cuộc gọi			
1	Australia	AU	68	Gọi ra mạng cố định			
			612	Gọi ra mạng Mobile			
2	China	CN	113	Gọi ra mạng của Trung quốc			
			113	Gọi ra mạng Mobile khác			
			113	Gọi ra mạng Mobile Telecom			
			113	Gọi ra mạng Mobile Unicom			
3	France	FR	105	Gọi ra mạng cố định			

			945	Gọi ra mạng Mobile			
4	Germany	DE	45	Gọi ra mạng cố định			
			405	Gọi ra mạng Mobile			
5	Japan	JP	0	Gọi ra IP Phone			
			360	Gọi ra mạng Mobile			
			40	Gọi ra Tokyo			
6	Singapore	SG	45	Gọi ra mạng Cố định			
			405	Gọi ra mạng Mobile			
7	South Korea	KR	219	Gọi ra mạng cố định Seoul			
			219	Gọi ra mạng Mobile KTF			
			219	Gọi ra mạng Mobile LG			
			219	Gọi ra mạng Mobile SK			
			219	Gọi ra mạng khác			
8	United Kingdom	GB	810	Gọi ra mạng Mobile			
			90	Gọi ra mạng Mobile khác			
9	United States	US	120	Gọi ra High Cost (Zone 4)			
			120	Gọi ra High Cost (Zone 6)			

			120	Gọi ra High Cost (Zone 5)			
			120	Gọi ra 48 thành phố chính (Zone 1)			
			60	Gọi ra Hawaii (Zone 2)			
			60	Gọi ra Alaska (Zone 3)			
Tổng chi phí (chưa gồm VAT)							
Thuế VAT (10%)							
Tổng chi phí (đã gồm VAT)							

d. Chi phí hỗ trợ vận hành

Hạng mục	ĐVT	Số lượng	Đơn giá (Chưa VAT)	Thành tiền (Chưa VAT)	VAT	Thành tiền (Có VAT)
Hỗ trợ vận hành/ đảm bảo hoạt động hệ thống (24/07)	Tháng	36				

1.2 Thuê hệ thống tổng đài tập trung trên nền tảng Cloud

Hạng mục	ĐVT	Số lượng	Đơn giá (Chưa VAT)	Thành tiền (Chưa VAT)	VAT	Thành tiền (Có VAT)
Chi phí thuê hệ thống tổng đài Cloud	Tháng	36				

1.3 Kết nối SIP trunk với Tổng đài CSKH của Sabre VN

Hạng mục	ĐVT	Số lượng	Đơn giá (Chưa VAT)	Thành tiền (Chưa VAT)	VAT	Thành tiền (Có VAT)
Kết nối SIP TRUNK với Call Center của Sabre	Tháng	36				

- Điều kiện thanh toán: Chi phí thuê dịch vụ được thanh toán trả sau hàng Quý sau khi 2 bên ký biên bản nghiệm thu số lượng đầu số, số lượng phút cuộc gọi ra, gọi vào và chất lượng dịch vụ của từng Tháng trong Quý tương ứng (không thực hiện tạm ứng).
- Hiệu lực của biểu giá chào là 90 ngày kể từ thời điểm ____ giờ, ngày ____ tháng ____ năm 20__
- Giá trị giảm giá (nếu có).

5. Điều kiện thanh toán.
6. Cam kết của Nhà cung cấp về đáp ứng đầy đủ các yêu cầu cung cấp sản phẩm/dịch vụ theo đúng Tiêu chuẩn đánh giá về sản phẩm DV quy định tại Mục 5.3 HSYC.
7. Nhà cung cấp được khuyến khích đưa ra các điều kiện khác có lợi cho bên thứ ba thụ hưởng sản phẩm/dịch vụ (nếu có). Bên mời chào giá sẽ xem xét các nội dung này khi đánh giá HSĐX của Nhà cung cấp.

Đại diện hợp pháp của nhà cung cấp

[Ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu(nếu có)]

BÁO CÁO HỢP ĐỒNG TƯƠNG TỰ DO NHÀ CUNG CẤP THỰC HIỆN
Về sản xuất/cung cấp sản phẩm/dịch vụ trong năm gần đây (ghi năm cụ thể)

Tên nhà cung cấp: _____

STT	Tên và số hợp đồng	Ngày ký hợp đồng	Tên đối tác ký hợp đồng	Địa chỉ đối tác	Điện thoại / fax /email của đối tác	Giá trị hợp đồng (Nếu có)
1						
2						
3						

Mẫu số 5(BM05)

DANH SÁCH NHẬN SỰ THAM GIA TRIỂN KHAI DỊCH VỤ

STT	Tên nhân sự	Số CMT/CCCD	Ngày sinh	Trình độ chuyên môn	Vị trí tham gia triển khai	Ghi chú
1						
2						
3						

THỎA THUẬN LIÊN DANH

_____, ngày _____ tháng _____ năm _____

Gói thầu: _____ [Ghi tên gói thầu]

Thuộc dự án: _____ [Ghi tên dự án]

Căn cứ^(*) [Luật đấu thầu số 22/2023/QH15 ngày 23/6/2023 của Quốc hội; Nghị định số 24/2024/NĐ-CP ngày 27/02/2024 của Chính phủ];

Căn cứ hồ sơ yêu cầu gói thầu _____ [Ghi tên gói thầu] phát hành ngày _____ [ghi ngày được ghi trên HSYC];

Chúng tôi, đại diện cho các bên ký thỏa thuận liên danh, gồm có:

Tên thành viên liên danh _____ [Ghi tên từng thành viên liên danh]

Đại diện là ông/bà: _____

Chức vụ: _____

Địa chỉ: _____

Điện thoại, số fax _____

E-mail: _____

Tài khoản: _____

Mã số thuế: _____

Giấy ủy quyền số _____ ngày _____ tháng _____ năm _____ (trường hợp được ủy quyền).

Các bên (sau đây gọi là thành viên) thống nhất ký kết thỏa thuận liên danh với các nội dung sau:

Điều 1. Nguyên tắc chung

1. Các thành viên tự nguyện hình thành liên danh để tham dự thầu gói thầu _____ [Ghi tên gói thầu] thuộc dự án _____ [Ghi tên dự án].

2. Các thành viên thống nhất tên gọi của liên danh cho mọi giao dịch liên quan đến gói thầu này là: _____ [Ghi tên của liên danh theo thỏa thuận].

3. Các thành viên cam kết không thành viên nào được tự ý tham gia độc lập hoặc liên danh với thành viên khác để tham gia gói thầu này. Trường hợp trúng thầu, không thành viên nào có quyền từ chối thực hiện các trách nhiệm và nghĩa vụ đã quy định trong hợp đồng trừ khi được sự đồng ý bằng văn bản của các thành viên khác trong liên danh. Trường hợp thành viên của liên danh từ chối hoàn thành trách nhiệm riêng của mình như đã thỏa thuận thì thành viên đó bị xử lý như sau:

- Bồi thường thiệt hại cho các bên trong liên danh;
- Bồi thường thiệt hại cho chủ đầu tư theo quy định nêu trong hợp đồng;
- Hình thức xử lý khác _____ [Ghi rõ hình thức xử lý khác].

Điều 2. Phân công trách nhiệm

Các thành viên thống nhất phân công trách nhiệm để thực hiện gói thầu _____ [Ghi tên gói thầu] thuộc dự án _____ [Ghi tên dự án] đối với từng thành viên như sau:

1. Thành viên đứng đầu liên danh

Các bên nhất trí ủy quyền cho _____ [Ghi tên một bên] làm thành viên đứng đầu liên danh, đại diện cho liên danh trong những phần việc sau ^(*):

- [- Ký đơn chào hàng;
- Ký các văn bản, tài liệu để giao dịch với bên mời thầu trong quá trình tham dự thầu, kể cả văn bản đề nghị làm rõ HSYC và văn bản giải trình, làm rõ HSDX;
- Tham gia quá trình thương thảo, hoàn thiện hợp đồng;
- Ký đơn kiến nghị trong trường hợp nhà thầu có kiến nghị;

- Các công việc khác trừ việc ký kết hợp đồng ____ [Ghi rõ nội dung các công việc khác (nếu có)].

2. Các thành viên trong liên danh thống nhất phân công công việc như bảng sau:

STT	Tên	Nội dung công việc đảm nhận	Giá trị đảm nhận hoặc tỷ lệ % so với tổng giá chào
1	Tên thành viên đứng đầu liên danh		
2	Tên thành viên thứ 2		
....			
Tổng cộng		Toàn bộ công việc của gói thầu	

Điều 3. Hiệu lực của thỏa thuận liên danh

1. Thỏa thuận liên danh có hiệu lực kể từ ngày ký.
2. Thỏa thuận liên danh chấm dứt hiệu lực trong các trường hợp sau:
 - Các bên hoàn thành trách nhiệm, nghĩa vụ của mình và tiến hành thanh lý hợp đồng;
 - Các bên cùng thỏa thuận chấm dứt;
 - Nhà thầu liên danh không trúng thầu;
 - Hủy thầu gói thầu ____ [Ghi tên gói thầu] thuộc dự án ____ [Ghi tên dự án] theo thông báo của bên mời thầu.

Thỏa thuận liên danh được lập thành _____ bản, mỗi bên giữ ____ bản, các bản thỏa thuận có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA THÀNH VIÊN ĐỨNG ĐẦU LIÊN DANH

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

ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA THÀNH VIÊN LIÊN DANH

[Ghi tên từng thành viên, chức danh, ký tên và đóng dấu]

Ghi chú:

(1) Căn cứ quy mô, tính chất của gói thầu, nội dung thỏa thuận liên danh theo Mẫu này có thể được sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

(2) Cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật theo quy định hiện hành.

MẪU HỢP ĐỒNG

____, ngày ____ tháng ____ năm ____

Hợp đồng số: _____

Tên hợp đồng: “Thuê hệ thống tổng đài tập trung phục vụ CSKH cho các chi nhánh nước ngoài của TCTHK” giai đoạn từ tháng 3/2025 đến tháng 02/2028.

- Căn cứ:

- Căn cứ Quyết định số ____ ngày ____ tháng ____ năm ____ của ____ về việc phê duyệt kết quả lựa chọn Nhà cung cấp dịch vụ ____ [Ghi tên gói thầu];

- Căn cứ biên bản thương thảo, hoàn thiện hợp đồng ký ngày ____ tháng ____ năm ____;

Chúng tôi, đại diện cho các bên ký hợp đồng, gồm có:

BÊN A: TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM - CTCP

Địa chỉ: 200 Nguyễn Sơn, Quận Long Biên, Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

Tài khoản:

Mã số thuế:

Đại diện là ông/bà:

Chức vụ:

Giấy ủy quyền ký hợp đồng số ____ ngày ____ tháng ____ năm ____ (trường hợp được ủy quyền).

BÊN B : NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

Tài khoản:

Mã số thuế:

Đại diện là ông/bà:

Chức vụ:

Giấy ủy quyền ký hợp đồng số ____ ngày ____ tháng ____ năm ____ (trường hợp được ủy quyền).

Hai bên thỏa thuận ký kết hợp đồng cung cấp hàng hóa với các nội dung sau:

Điều 1. Đối tượng hợp đồng

Đối tượng của hợp đồng là các hàng hóa được nêu chi tiết tại Phụ lục kèm theo.

Điều 2. Thành phần hợp đồng

Thành phần hợp đồng và thứ tự ưu tiên pháp lý như sau:

1. Văn bản Hợp đồng (kèm theo Phụ lục nếu có) ;
2. Biên bản thương thảo, hoàn thiện hợp đồng.

Điều 3. Trách nhiệm của Bên A

Bên A cam kết thanh toán cho Bên B theo giá hợp đồng quy định tại Điều 5 của hợp đồng này theo phương thức được quy định tại điều kiện cụ thể của hợp đồng cũng như thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và trách nhiệm khác được quy định tại điều kiện chung và điều kiện cụ thể của hợp đồng.

Điều 4. Trách nhiệm của Bên B

Bên B cam kết cung cấp cho Bên A đầy đủ các loại hàng hóa như quy định tại Điều 1 của hợp đồng này, đồng thời cam kết thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ và trách nhiệm được nêu trong điều kiện chung và điều kiện cụ thể của hợp đồng.

Điều 5. Giá hợp đồng và phương thức thanh toán

1. Giá hợp đồng: ____ [*ghi rõ giá trị bằng số, bằng chữ và đồng tiền ký hợp đồng*].
2. Phương thức thanh toán: Ghi rõ hình thức thanh toán.

Điều 6. Mức dịch vụ và hiệu năng của hệ thống

Mô tả rõ mức độ cam kết chất lượng dịch vụ, hiệu năng của hệ thống và hỗ trợ kỹ thuật. Kèm theo các mức độ xử lý vi phạm tương ứng.

Điều 7. Loại hợp đồng: Theo đơn giá cố định

Điều 8. Thời gian thực hiện hợp đồng: ngày.

Điều 9. Hiệu lực hợp đồng

1. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ____ [*ghi cụ thể ngày có hiệu lực của hợp đồng*].
2. Hợp đồng hết hiệu lực sau khi hai bên tiến hành thanh lý hợp đồng theo luật định.

Hợp đồng được lập thành ____ bộ, Mỗi Bên giữ ____ bộ, các bộ hợp đồng có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A

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

ĐẠI DIỆN BÊN B

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

PHỤ LỤC 01
YÊU CẦU KỸ THUẬT

(Kèm theo Hợp đồng số ký ngày/...../2025)

PHỤ LỤC 02: CÁC MẪU BIỂU

(Kèm theo Hợp đồng số ký ngày/...../2025)

Mẫu số 1: MẪU BIÊN BẢN NGHIỆM THU KỸ THUẬT

(Kèm theo Hợp đồng số.....)

....., ngày tháng năm 20...

BÊN A: TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM - CTCP

Đại diện:

Chức vụ:

BÊN B: CÔNG TY

Đại diện:

Chức vụ:

Căn cứ

Tại, hai Bên đã tiến hành nghiệm thu kỹ thuật với nội dung cụ thể sau:

1. Danh mục công việc

TT	Danh mục công việc	Kết quả đánh giá chất lượng Dịch vụ theo Tiêu chuẩn kỹ thuật		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
1				
2				
3				

2. Kết luận:

Biên bản được lập thành 04 (bốn) bản mỗi bên giữ 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

Mẫu số 2: MẪU BIÊN BẢN NGHIỆM THU ĐÀO TẠO

(Kèm theo Hợp đồng số.....)

....., ngày tháng năm 20...

BÊN A: TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM - CTCP

Đại diện:

Chức vụ:

BÊN B: CÔNG TY

Đại diện:

Chức vụ:

Căn cứ

Tại, hai Bên đã tiến hành nghiệm thu kỹ thuật với nội dung cụ thể sau:

1. Danh mục công việc

TT	Danh mục công việc	Kết quả đánh giá chất lượng Dịch vụ theo Tiêu chuẩn kỹ thuật		Ghi chú
		Đạt	Không đạt	
1				
2				
3				

2. Kết luận:

Biên bản được lập thành 04 (bốn) bản mỗi bên giữ 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B



Mẫu số 3: BIÊN BẢN NGHIỆM THU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

tháng năm

(Kèm theo Hợp đồng số ký ngày/...../2025)

Hà Nội, ngày tháng năm

BÊN A: TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM - CTCP

Đại diện:

Chức vụ:

BÊN B: CÔNG TY

Đại diện:

Chức vụ:

Tại Tổng Công ty Hàng không Việt Nam - CTCP, Hai bên thống nhất nghiệm thu chất lượng Dịch vụ Quý, cụ thể như sau:

1. Nội dung sự cố không đạt cam kết trong Quý:

TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện (bắt đầu/kết thúc)	Đánh giá chất lượng Dịch vụ theo tiêu chuẩn kỹ thuật	Cam kết theo hợp đồng	Đánh giá mức độ vi phạm

2. Kết luận:

Đánh giá dịch vụ	Đạt yêu cầu	Không đạt yêu cầu
	X	
Kiến nghị <i>(nếu có)</i>	Không.	

Biên bản được lập thành 02 (hai) bản mỗi bên giữ 01 (một) bản có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B