

Kính gửi: Quý nhà cung cấp

Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh kính mời các đơn vị có đủ năng lực và kinh nghiệm Cung cấp dịch vụ Tổng đài điện thoại IP theo yêu cầu dưới đây vui lòng gửi hồ sơ chào giá cho Bệnh viện theo nội dung cụ thể như sau:

1. Tên dự toán: Cung cấp dịch vụ Tổng đài điện thoại IP.
2. Phạm vi cung cấp: chi tiết theo phụ lục đính kèm.
3. Thời gian thực hiện hợp đồng: 06 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.
4. Loại hợp đồng: Trọn gói.
5. Địa điểm thực hiện: Bệnh viện Đại học Y Dược Tp.HCM - 215 Hồng Bàng, Phường 11, Quận 5, Tp. Hồ Chí Minh.
6. Hiệu lực của hồ sơ chào giá: tối thiểu 06 tháng.
7. Yêu cầu về giá chào: giá chào đã bao gồm các loại thuế, phí, lệ phí theo luật định, chi phí vận chuyển, giao hàng và các yêu cầu khác của bên mời thầu.
8. Thời gian nhận hồ sơ chào giá: trước 16 giờ, ngày 28/05/2024
9. Quy định về tiếp nhận thông tin và hồ sơ chào giá: Quý đơn vị thực hiện gửi hồ sơ chào giá online tại website của Bệnh viện và gửi bản giấy có ký tên, đóng dấu về địa chỉ sau đây: Phòng Công nghệ thông tin, Tầng 4, Khu A, Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh – Cơ sở 1 số 215 Hồng Bàng, Phường 11, Quận 5, Tp. Hồ Chí Minh.

Người liên hệ: Mai Gia Hưng

Số điện thoại: 028.39525391

10. Yêu cầu khác:

Hồ sơ chào giá của nhà thầu bao gồm các tài liệu sau:

- + Thư chào giá, bảng báo giá của nhà thầu (có ký tên, đóng dấu);
- + Hồ sơ pháp lý, hồ sơ năng lực của nhà thầu;
- + Hợp đồng trúng thầu còn hiệu lực đối với các mặt hàng đã trúng thầu tại các cơ sở y tế (nếu có);
- + Tài liệu kỹ thuật của hàng hóa (giấy chứng nhận đăng ký lưu hành, giấy chứng nhận lưu hành tự do (nếu có), catalogue sản phẩm và các tài liệu kỹ thuật liên quan khác).

Trân trọng,

Nơi nhận:

- Như trên;
- Giám đốc (để báo cáo);
- Đơn vị Quản lý Đấu thầu (để đăng tin);
- Lưu: VT, CNTT (K20-016-mgchung)(03)

TRƯỞNG PHÒNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN  
BỆNH VIỆN  
ĐẠI HỌC Y DƯỢC  
TP. HỒ CHÍ MINH

Trần Văn Đức



**PHỤ LỤC. PHẠM VI CUNG CẤP VÀ YÊU CẦU KỸ THUẬT**  
(Đính kèm Công văn số 1715/BVĐHYD-CNTT, ngày 20. tháng 05 năm 2024)

| STT      | Tên danh mục                          | Yêu cầu kỹ thuật                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Dịch vụ tổng đài điện thoại IP</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.1      | Tính năng tổng đài                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trunking (SIP/H.323)</li> <li>- Gọi nội bộ</li> <li>- Gọi ra vào</li> <li>- Nhóm người gọi</li> <li>- Lời chào</li> <li>- List Code Route (Định tuyến cuộc gọi nhiều hướng gọi theo refix, phân quyền trên Group)</li> <li>- Quản lý nhóm</li> <li>- Điều hướng gọi ra</li> <li>- Tránh làm phiền</li> <li>- Danh sách khách hàng tránh làm phiền</li> <li>- Danh sách đen</li> <li>- Danh sách được phép gọi vô</li> <li>- Chuyển cuộc gọi</li> <li>- Pickup (ngồi máy này bắt máy nhờ máy kia)</li> <li>- Nhạc chờ cuộc gọi</li> <li>- Thư thoại</li> <li>- Quản lý DID (Đầu số nhà mạng)</li> <li>- Hiện thị số gọi đến</li> <li>- Ghi âm cuộc gọi</li> <li>- Nghe ghi âm trực tiếp trên web</li> <li>- PinCode (gọi ra ngoài có mật khẩu)</li> <li>- Tương tác cuộc gọi hiện hành (nghe xcn, nghe hỗ trợ, đàm thoại)</li> <li>- Đăng xuất - Đăng nhập</li> <li>- Đồ cuộc gọi người nhận hoặc gọi gần nhất</li> <li>- Giám sát cuộc gọi realtime</li> <li>- Phần mềm tính cước tích hợp</li> <li>- Giới hạn cước theo Pincode hoặc người dùng</li> <li>- Giới hạn cước theo Pincode hoặc người dùng theo số tiền Hạng mức cước cho từng nhân viên, phòng ban</li> <li>- Module phân quyền quản trị</li> <li>- Profile cho nhân viên xem báo cáo, nghe ghi âm</li> <li>- Hỗ trợ IP Phone / Softphone (máy tính, smartphone)</li> <li>- Danh sách số nội bộ</li> <li>- Ấn số điện thoại gọi di</li> </ul> |
| 1.2      | Báo cáo trong                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo cuộc gọi đi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

BỘ  
BÊN  
TẠI HỌ  
TP. HỒ  
DUY

| STT | Tên danh mục                 | Yêu cầu kỹ thuật                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Tổng đài                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo Cuộc gọi đến</li> <li>- Danh sách gọi nhớ</li> <li>- Thư thoại</li> <li>- Báo cáo cuộc gọi theo Agent</li> <li>- Báo cáo thời lượng cuộc gọi</li> <li>- Thống kê thời gian đợi</li> <li>- Báo cáo hiệu suất nhân viên</li> <li>- Báo có cuộc gọi đồng thời</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.3 | Hệ thống                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hỗ trợ mô hình H.A</li> <li>- Hỗ trợ mô hình Clustering</li> <li>- Phân quyền quản trị</li> <li>- Phân quyền xem báo cáo và ghi âm</li> <li>- Khả năng đáp ứng cuộc gọi đồng thời</li> <li>- Khả năng đáp ứng sự kiện API</li> <li>- Khả năng mở rộng của hệ thống (Agents hoặc Extension)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.4 | Tính năng Contact Center CRM | <p><b>Cuộc gọi ra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiện thị thông tin người gọi.</li> <li>- Đặt lịch gọi lại.</li> <li>- Ghi chú cuộc gọi.</li> <li>- Ghi chú khách hàng.</li> <li>- Xem thông tin Khách hàng.</li> <li>- Xem lịch sử cuộc gọi.</li> <li>- Xem lịch sử ghi chú.</li> </ul> <p><b>Cuộc gọi vào:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiện thị thông tin người gọi.</li> <li>- Đặt lịch gọi lại.</li> <li>- Ghi chú cuộc gọi</li> <li>- Ghi chú khách hàng.</li> <li>- Xem lịch sử cuộc gọi</li> <li>- Xem lịch sử ghi chú</li> <li>- Nghe lại file ghi âm (Playback trên Web)</li> </ul> |
| 1.5 | Giám sát                     | <p><b>Giám sát cuộc gọi hiện hành:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám sát toàn bộ Agent trên màn hình.</li> <li>- Thấy được Agent đang rảnh, bận. Bận thì gọi cho ai và thời gian.</li> <li>- Thời gian chờ bao lâu chưa nghe máy.</li> <li>- Cuộc gọi gần đây.</li> <li>- Tổng số cuộc gọi trong ngày.</li> </ul> <p><b>Cuộc gọi nhớ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiện thị các cuộc gọi chưa xử lý.</li> </ul>                                                                                                                                                                              |

| STT | Tên danh mục                                            | Yêu cầu kỹ thuật                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo thống kê.</li> </ul> <p><b>Can thiệp cuộc gọi hiện hành</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisor/ Admin có thể can thiệp cuộc gọi đang diễn ra.</li> <li>- Nghe xcn</li> <li>- Giám thính</li> <li>- Đàm thoại ba bên</li> <li>- Gác máy</li> </ul> <p><b>Tích hợp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết nối để lấy dữ liệu từ dữ liệu sẵn có của khách hàng hoặc phần mềm phát triển bởi bên thứ ba.</li> <li>- SMS Brand Name/ Long-code</li> <li>- Email</li> <li>- Microsoft AD</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        |
| 1.6 | Tài khoản đăng nhập phục vụ Tổng đài                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Số lượng tài khoản đăng nhập và sử dụng đồng thời (nhận cuộc gọi đến/thực hiện cuộc gọi đi) phục vụ Tổng đài: <math>\geq 15</math> tài khoản</li> <li>- Có thể điều chỉnh chức năng theo yêu cầu: Tài khoản sử dụng được phân quyền theo yêu cầu nhiệm vụ của người dùng, có 2 loại tài khoản: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ <b>Tài khoản Admin:</b> Tính năng giám sát, Can thiệp cuộc gọi hiện hành, Xem và xuất báo cáo toàn hệ thống</li> <li>+ <b>Tài Khoản User:</b> Hiện thị thông tin người gọi; Đặt lịch gọi lại; Ghi chú cuộc gọi; Ghi chú khách hàng; Xem thông tin Khách hàng; Xem lịch sử cuộc gọi của tài khoản đang sử dụng; Xem lịch sử ghi chú; Nghe file ghi âm của tài khoản đang sử dụng.</li> </ul> </li> </ul> |
| 2   | <b>Yêu cầu về chất lượng dịch vụ và hỗ trợ kỹ thuật</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2.1 | Yêu cầu về hạ tầng hệ thống                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổng đài được cài đặt trên máy chủ chuyên dụng (Server)</li> <li>- Bảo đảm dự phòng hệ thống ngay cả khi hệ thống chính gặp lỗi hoặc gặp thảm họa. Hệ thống dự phòng có thể hoạt động thay thế hoàn toàn hệ thống chính khi cần thiết.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.2 | Yêu cầu triển khai, đào tạo, bảo trì dịch vụ            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hỗ trợ kỹ thuật 24x7 (remote support)</li> <li>- Nhà thầu cam kết bố trí nhân sự có kinh nghiệm và chuyên môn triển khai giải quyết sự cố, khắc phục hư hỏng của hệ thống trong thời gian sử dụng dịch vụ. Các thông tin về kênh hỗ trợ được trình bày đầy đủ, rõ ràng, chi tiết.</li> <li>- Nhà thầu cử nhân sự đến trực tiếp địa điểm thực hiện để đào tạo, hướng dẫn nhân sự thuộc Bên mời thầu</li> <li>- Bảo trì, bảo hành trực tiếp tại địa điểm thực hiện gói thầu</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |

| STT | Tên danh mục                 | Yêu cầu kỹ thuật                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.3 | Yêu cầu về bảo mật thông tin | <p>Dữ liệu của bên mời thầu được sử dụng và lưu trữ trên dịch vụ (nhà thầu) là thông tin bảo mật. Nhà thầu cam kết bảo mật, chống tiết lộ dữ liệu bao gồm tối thiểu các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Không được sao chép, cung cấp một phần hay toàn bộ thông tin bảo mật cho bất kỳ bên thứ ba nào biết khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của bên sở hữu (bên mời thầu) đối với thông tin bảo mật.</li> <li>- Không được sử dụng thông tin bảo mật của bên mời thầu phục vụ cho các mục đích khác ngoài nội dung hợp đồng hai bên thực hiện.</li> <li>- Không làm mất mát, hư hỏng đối với thông tin bảo mật của bên mời thầu trong thời gian sử dụng dịch vụ.</li> <li>- Nhà thầu không thực hiện đúng như cam kết sẽ phải bồi thường thiệt hại cho bên mời thầu theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Việc thực hiện bảo mật, chống tiết lộ dữ liệu có hiệu lực trong suốt quá trình thực hiện hợp đồng này và kể cả khi hợp đồng kết thúc.</li> </ul> |

CÔNG TY: .....

ĐỊA CHỈ: .....

SỐ ĐIỆN THOẠI: .....

## BẢNG BÁO GIÁ

Kính gửi: Bệnh viện Đại học Y Dược TPHCM

Địa chỉ: 215 Hồng Bàng, Phường 11, Quận 5, TPHCM

Theo công văn mời chào giá số ...../BVĐHYD-CNTT của Bệnh viện, Công ty chúng tôi báo giá như sau:

| TT | Tên danh mục mời chào giá | Yêu cầu về cung cấp dịch vụ | Đơn vị tính | Số lượng | Đơn giá (có VAT)<br>(VND) | Thành tiền (Có VAT)<br>(VND) | Ghi chú |
|----|---------------------------|-----------------------------|-------------|----------|---------------------------|------------------------------|---------|
|    |                           |                             |             |          |                           |                              |         |

❖ Yêu cầu báo giá:

- Báo giá này có hiệu lực 180 ngày kể từ ngày báo giá.

Ngày ... tháng .... năm ....

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT**

(Ký tên và đóng dấu)

