

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 5 năm 2025

## **YÊU CẦU CHÀO GIÁ**

### **Kính gửi: Quý nhà thầu**

Hiện nay, Chi nhánh Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn - Trách nhiệm hữu hạn một thành viên - Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ đang có kế hoạch thực hiện công tác “Thuê Calling Center để phục vụ công tác chăm sóc khách hàng”.

Chi nhánh Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn - Trách nhiệm hữu hạn một thành viên - Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ kính mời Quý nhà cung cấp tham gia chào giá thực hiện công tác trên.

Phạm vi yêu cầu, khối lượng công việc, yêu cầu về kỹ thuật hàng hóa/công việc, thời gian cung cấp, địa điểm giao hàng, thời gian bảo hành, hiệu lực của thư chào giá, thời hạn nộp thư chào giá và một số thông tin khác theo hồ sơ yêu cầu chào giá đính kèm.

Mọi thông tin cần làm rõ, xin liên hệ: ĐTLL: 0936.020.479 - Ông Bình.

Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ rất mong nhận được báo giá từ Quý nhà cung cấp.

Trân trọng./.



**GIÁM ĐỐC**



**Trần Văn Túc**

## HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO GIÁ

**Công tác: Thuê Calling Center để phục vụ công tác chăm sóc khách hàng**

**Đính kèm: Thư mời chào giá của Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ ngày 21 tháng 5 năm 2025**

### Chương I. CHỈ DẪN CHUNG

#### Mục 1. Phạm vi yêu cầu:

- + Tên công tác: Thuê Calling Center để phục vụ công tác chăm sóc khách hàng.
- + Danh mục, khối lượng thực hiện: Theo bảng dưới đây.
- + Địa điểm thực hiện: Thành phố Hồ Chí Minh
- + Yêu cầu kỹ thuật hàng hoá: theo bảng dưới đây
- + Điều kiện cung cấp, vận chuyển, kiểm tra, thử nghiệm, nghiệm thu: Hệ thống phần mềm vận hành và có dịch vụ hỗ trợ hướng dẫn, điều chỉnh phần mềm xuyên suốt thời gian bảo hành.
- + Thời gian bảo hành: tối thiểu 12 tháng

| STT | Nội dung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ĐVT   | Số lượng | Mô tả (Yêu cầu về nhãn hiệu, mã sản phẩm, đặc tính kỹ thuật,...) (nếu có) | Yêu cầu về xuất xứ hàng hóa (nếu có) | Ghi chú |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------|
| 1   | <b>Phần mềm nghe và gọi qua mạng Internet (Call Center VOIP)</b><br>-Phần mềm hệ thống tổng đài VOIP (200 cuộc gọi đồng thời)<br>-Tự động chuyển cuộc gọi từ ngoài vào máy nhánh<br>-Ghi âm<br>-Hộp thư thoại<br>-Giám sát cuộc gọi<br>-Tích hợp IVR<br>-Hội nghị trực tuyến<br>-Nhạc chờ<br>-Tự động cấu hình điện thoại ip và phần mềm ip<br>-Bản quyền cho tối đa 10 nhân viên trực tổng đài cùng lúc<br>-Bản quyền cho tối đa 30 máy nhánh | Tháng | 12       |                                                                           |                                      |         |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                        |     |   |  |  |  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|--|--|--|
| 2 | <b>Phần mềm TCRM</b><br>-Quản lý thông tin khách hàng<br>-Quản lý thông tin hóa đơn<br>-Quản lý thông tin phiếu yêu cầu<br>-Thống kê, Báo cáo<br>-Quản lý các bạn Agents<br>-Quản lý nhân viên trực tổng đài<br>-Bản quyền cho 30 nhân viên văn phòng. |     |   |  |  |  |
| 3 | <b>Liên kết dữ liệu</b><br>-Phân quyền sử dụng.<br>-Kết nối dữ liệu khách hàng, hóa đơn, chỉ số tiêu thụ.                                                                                                                                              |     |   |  |  |  |
| 4 | <b>Tích hợp Zalo OA</b><br>-Truy vấn thông tin hóa đơn.<br>-Báo chi số nước,<br>-Cho phép nhân viên sử dụng Zalo của Công ty (Zalo OA) để nhắn tin hỗ trợ khách hàng mà không cần sử dụng Zalo cá nhân                                                 |     |   |  |  |  |
| 5 | <b>Phí cài đặt, triển khai, hướng dẫn sử dụng</b>                                                                                                                                                                                                      | Gói | 1 |  |  |  |

**Mục 2. Thời gian khảo sát thực tế (nếu có):** không áp dụng.

**Mục 3. Tư cách hợp lệ của Quý nhà thầu chào giá**

- + Quy định tại Điều 6 của Quyết định số 2630/QĐ-TCT-KHĐT ngày 22 tháng 11 năm 2024 (Quý nhà thầu tham khảo tại mục tài liệu của website: capnuoccangio.com.vn).

**Mục 4. Bảo đảm cạnh tranh.**

- + Quy định tại Điều 7 của Quyết định số 2630/QĐ-TCT-KHĐT ngày 22 tháng 11 năm 2024 (Quý nhà thầu tham khảo tại mục tài liệu của website: capnuoccangio.com.vn).

**Mục 5. Thành phần báo giá**

Báo giá do Quý nhà thầu chuẩn bị phải bao gồm các nội dung sau:

1. Thư chào giá (báo giá) và Biểu giá. Khuyến khích Quý nhà thầu chào theo Mẫu trong Chương II.
2. Bản sao Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/hộ kinh doanh cá thể, quyết định thành lập hoặc tài liệu có giá trị tương đương do cơ quan có thẩm quyền cấp. (áp dụng khi nhà thầu không phải là cá nhân).

**Mục 6. Thời hạn hiệu lực của báo giá:** Thời gian có hiệu lực của báo giá đến hết ngày 25 tháng 6 năm 2025.

**Mục 7. Thư chào giá (báo giá), giá chào và biểu giá**

1. Giá chào là giá do Quý nhà thầu ghi trong Thư chào giá (báo giá), bao gồm toàn bộ các chi phí để thực hiện công tác trên cơ sở yêu cầu của Hồ sơ yêu cầu chào giá như chi phí khảo sát, cung cấp hàng hoá, vận chuyển, nhân công lắp đặt (nếu có), kiểm tra, thử nghiệm, bảo hành, thuế, phí, lệ phí (nếu có) và các chi phí liên quan khác. Giá chào hàng được chào bằng đồng tiền Việt Nam.
2. Trường hợp Quý nhà thầu tuyên bố giá chào không bao gồm thuế, phí, lệ phí (nếu có) thì báo giá của Quý nhà thầu là không hợp lệ và không được xem xét.
3. Thư chào giá (báo giá) cần đầy đủ các thông tin: ngày tháng năm phát hành, ký tên, đóng dấu, thời gian hiệu lực, thời gian cung cấp hàng hóa, thời gian bảo hành hàng hóa và một số thông tin cần thiết khác. Đồng thời, phải gửi kèm giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh theo quy định của pháp luật
4. Thư chào giá (báo giá) cần mời làm rõ, tu chỉnh, bổ sung bao gồm:
  - + Thư chào giá chưa ghi ngày tháng năm.
  - + Đơn không ký tên chữ ký điện tử hoặc không đóng dấu.
  - + Có hiệu lực ngắn hơn so với quy định.
  - + Có thời gian thực hiện hợp đồng vượt quá thời gian so với yêu cầu của hồ sơ mời chào giá.
  - + Đơn giá không gửi kèm giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh theo quy định của pháp luật (không áp dụng đối với nhà thầu là cá nhân)
  - + Việc làm rõ, tu chỉnh, bổ sung không làm thay đổi đơn giá đã chào.
5. Thư chào giá (báo giá) không đáp ứng:
  - + Không đầy đủ thông tin (kể cả sau khi yêu cầu làm rõ, tu chỉnh, bổ sung).
  - + Không đáp ứng theo yêu cầu chào giá (kể cả sau khi yêu cầu làm rõ, tu chỉnh, bổ sung).

#### **Mục 8. Nộp, tiếp nhận báo giá**

1. Quý nhà thầu phải nộp báo giá trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, thư điện tử về trụ sở làm việc của Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ trước 09h00 ngày 29/5/2025, cụ thể như sau:
  - + Địa chỉ: Số 1 Hoàng Diệu, Phường 13, Quận 4 hoặc Số 2, Rừng Sác, ấp An Nghĩa, xã An Thới Đông, huyện Cần Giờ.
  - + Email: [cuocdichvu-baogia@capnuoccangio.com.vn](mailto:cuocdichvu-baogia@capnuoccangio.com.vn)
  - + Điện thoại: 0936.020.479 – Ông Hoàng Nguyễn Thanh Bình.
2. Các báo giá được gửi đến Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ sau thời điểm hết hạn nộp báo giá sẽ không được xem xét và được gửi trả theo nguyên trạng.
3. Để đảm bảo bảo mật thông tin của Quý nhà thầu, thư báo giá nên bỏ vào phong bì dán kín, đóng dấu niêm phong; ngoài bì thư ghi rõ “Thư báo giá theo yêu cầu báo giá công tác “Thuê Calling Center để phục vụ công tác chăm sóc khách hàng” ngày .. tháng ....năm...”.
4. Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ chịu trách nhiệm bảo mật các thông tin trong báo giá của từng Quý nhà thầu. Ngay sau khi kết thúc thời hạn nộp báo giá, Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ lập văn bản kết thúc tiếp nhận Thư báo giá bao gồm tối thiểu các nội dung: tên đơn vị chào giá, giá chào, thời gian có hiệu lực của báo giá.

#### **Mục 9. Tiêu chí đánh giá và điều kiện xét duyệt lựa chọn**

1. Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ sẽ đánh giá các đề xuất báo giá theo phương pháp như sau:
  - a. Phương pháp đánh giá tính hợp lệ và tính đầy đủ thông tin của thư báo giá: Sử dụng phương pháp đạt hoặc không đạt.
  - b. Phương pháp đánh giá yêu cầu về kỹ thuật trong bản yêu cầu chào giá: Sử dụng phương pháp đạt hoặc không đạt.
  - c. Phương pháp đánh giá về tài chính: Phương pháp giá thấp nhất.
2. Tiêu chí đánh giá:

| STT       | Nội dung đánh giá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Quý nhà thầu.....     | Quý nhà thầu.....     | Quý nhà thầu.....     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>I</b>  | <b>Đánh giá tính hợp lệ của Quý nhà thầu và tính đầy đủ của thư báo giá</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |                       |                       |
| 1         | Tư cách hợp lệ của Công ty/Đơn vị/Hộ kinh doanh cá thể chào giá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Đáp ứng/Không đáp ứng | Đáp ứng/Không đáp ứng | Đáp ứng/Không đáp ứng |
| 2         | Tính đầy đủ thông tin, đáp ứng sơ bộ của Thư báo giá<br>+ Đầy đủ thông tin ngày tháng năm.<br>+ Có chữ ký hợp lệ hoặc đóng dấu của nhà cung cấp.<br>+ Có giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, hộ kinh doanh theo quy định của pháp luật kèm theo báo giá. (trừ nhà thầu là cá nhân).<br>+ Có tư cách hợp lệ khi đáp ứng đủ các điều kiện theo Điều 6 của Quyết định số 2630/QĐ-TCT-KHĐT ngày 22 tháng 11 năm 2024 (tùy theo loại hình của đơn vị chào giá).<br>+ Thời gian hiệu lực của báo giá đáp ứng.<br>+ Tiến độ cung cấp/thi công đáp ứng.<br>+ Thời gian bảo hành đáp ứng.<br>+ Địa điểm giao hàng/thực hiện đáp ứng. | Đáp ứng/Không đáp ứng | Đáp ứng/Không đáp ứng | Đáp ứng/Không đáp ứng |
| <b>II</b> | <b>Đánh giá về kỹ thuật</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |                       |                       |
| 1         | Phạm vi cung cấp (chủng loại và số lượng) chào đúng theo yêu cầu chào giá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Đáp ứng/Không đáp ứng | Đáp ứng/Không đáp ứng | Đáp ứng/Không đáp ứng |

|                                  |                                                                                                        |                       |                       |                       |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2                                | Đặc tính kỹ thuật của hàng hoá đáp ứng theo yêu cầu mời chào giá                                       | Đáp ứng/Không đáp ứng | Đáp ứng/Không đáp ứng | Đáp ứng/Không đáp ứng |
| 3                                | Hàng hoá chào có ghi rõ mã hiệu, nhãn mác, xuất xứ rõ ràng.                                            | Đáp ứng/Không đáp ứng | Đáp ứng/Không đáp ứng | Đáp ứng/Không đáp ứng |
| 4                                | Biện pháp tổ chức thi công (nếu có)                                                                    | Đáp ứng/Không đáp ứng | Đáp ứng/Không đáp ứng | Đáp ứng/Không đáp ứng |
| 5                                | Tiến độ thi công (nếu có)                                                                              | .... ngày             | .... ngày             | .... ngày             |
| <b>III Đánh giá về tài chính</b> |                                                                                                        |                       |                       |                       |
| 1                                | Giá chào (vnd)                                                                                         | .....                 | .....                 | .....                 |
| 2                                | Giá chào trước thuế sau khi sửa lỗi số học, hiệu chỉnh sai lệch (vnd)                                  | .....                 | .....                 | .....                 |
| 3                                | Giá chào sau thuế sau khi sửa lỗi số học, hiệu chỉnh sai lệch (vnd)                                    | .....                 | .....                 | .....                 |
| 4                                | Xếp hạng báo giá (xếp hạng theo giá chào trước thuế sau khi sửa lỗi số học, hiệu chỉnh sai lệch) (vnd) | .....                 | .....                 | .....                 |

3. Trong quá trình đánh giá các báo giá, Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ có thể mời Quý Nhà thầu có giá chào sau khi sửa lỗi số học, hiệu chỉnh sai lệch (nếu có) thấp nhất đáp ứng yêu cầu đến thương thảo hợp đồng, ký kết hợp đồng.
4. Quý nhà thầu được xem xét, lựa chọn khi đáp ứng để các điều kiện sau đây:
  - a. Có báo giá đáp ứng tất cả các yêu cầu trong bản yêu cầu báo giá;
  - b. Có giá chào trước thuế sau khi sửa lỗi, hiệu chỉnh thấp nhất.

#### **Mục 10. Công khai kết quả lựa chọn nhà thầu**

1. Kết quả lựa chọn Quý nhà thầu sẽ được gửi đến tất cả Quý nhà thầu tham dự chào giá theo đường trực tiếp, bưu điện, email,... và được đăng tải thông tin trên Website <https://capnuoccangio.com.vn>

2. Sau khi nhận được thông báo kết quả lựa chọn Quý nhà thầu, nếu có Quý nhà thầu không trúng thầu gửi văn bản hỏi về lý do không được lựa chọn thì trong vòng tối đa 03 ngày làm việc kể từ ngày đăng tải thông báo, Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ sẽ có văn bản trả lời gửi cho Quý nhà thầu.

#### **Mục 10. Bảo đảm thực hiện hợp đồng: không áp dụng.**

#### **Mục 11. Tạm ứng, thanh toán hợp đồng:**

- a. Tạm ứng hợp đồng (nếu có):
- b. Phương thức thanh toán:

- Sau khi công tác được chính thức nghiệm thu bàn giao đưa vào sử dụng và Bên B nộp bảo lãnh bảo hành bằng bảo lãnh ngân hàng (giá trị bảo lãnh bằng 05% giá trị khối lượng quyết toán), Bên A sẽ thanh toán cho Bên B 100% giá trị khối lượng

nghiệm thu thực tế trong thời gian 20 ngày làm việc (không kể ngày thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày nghỉ, lễ) kể từ ngày bên A nhận đủ hồ sơ thanh toán hợp lệ.

- Bên A thanh toán cho bên B 100% giá trị Hợp đồng trong vòng 20 ngày làm việc (không kể ngày thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày nghỉ, lễ) kể từ ngày bên A nhận đủ hồ sơ thanh toán hợp lệ.
- Hồ sơ thanh toán gồm:
  - + Biên bản nghiệm thu bàn giao đưa vào sử dụng;
  - + Hóa đơn tài chính theo quy định;
  - + Giấy đề nghị thanh toán của nhà thầu.
- Hình thức thanh toán: Chuyển khoản.
- Đồng tiền thanh toán: Việt Nam đồng.
- Số lần thanh toán: 01 lần.

## Chương II. CÁC BIỂU MẪU

**Mẫu số 01**

### THƯ CHÀO GIÁ

Ngày:.....

Tên công tác:.....

Kính gửi: Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ

Sau khi nghiên cứu yêu cầu báo giá tại ..... , chúng tôi:

- Tên Quý nhà thầu:.....;

Cam kết thực hiện công tác nêu trên theo đúng yêu cầu nêu trong yêu cầu báo giá với tổng số tiền là \_\_\_\_ [Bằng chữ] cùng với các bảng chào giá hàng hóa dịch vụ kèm theo.

Thời gian thực hiện hợp đồng là \_\_\_\_ .

Hiệu lực của báo giá: \_\_\_\_ kể từ ngày

Chúng tôi cam kết:

1. Hàng hoá cung cấp là mới 100%, đúng nhãn mác, xuất xứ đã kê khai.
2. Không đang trong quá trình thực hiện thủ tục giải thể hoặc bị thu hồi giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã, liên hiệp hợp tác xã, tổ hợp tác, không thuộc trường hợp mất khả năng thanh toán theo quy định của pháp luật về phá sản (không đang trong quá trình chấm dứt hoạt động hoặc bị thu hồi giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh đối với nhà thầu là hộ kinh doanh) (không tính trường hợp nhà thầu là cá nhân)
3. Không đang bị truy cứu trách nhiệm hình sự.
4. Nếu báo giá của chúng tôi được chấp nhận, chúng tôi sẽ ký kết hợp đồng, thực hiện đảm bảo tiến độ và chất lượng.

Trân trọng./.

*Đại diện đơn vị chào giá*

*(ký tên, đóng dấu)*

