

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

1. Giới thiệu chung về dự toán, gói thầu:

1.1. Giới thiệu chung:

- Tên gói thầu: Thuê dịch vụ bảo vệ an ninh tại Agribank chi nhánh Củ Chi năm 2026;
- Dự toán: Thuê dịch vụ bảo vệ an ninh tại Agribank chi nhánh Củ Chi năm 2026.
- Nguồn vốn: Từ hoạt động kinh doanh của đơn vị.
- Hình thức lựa chọn nhà thầu: Đấu thầu rộng rãi, trong nước, qua mạng.
- Phương thức lựa chọn nhà thầu: 1 giai đoạn 1 túi hồ sơ.
- Thời gian bắt đầu lựa chọn nhà thầu: Quý IV/2025.
- Loại hợp đồng: Trọn gói
- Thời gian thực hiện hợp đồng: 12 tháng, kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực (bao gồm tất cả các ngày trong tuần, kể cả ngày lễ, ngày tết).

1.2. Phạm vi cung cấp:

- Cung cấp dịch vụ bảo vệ tại các vị trí cho Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Củ Chi, tuân thủ theo quy định hiện hành.
- Địa điểm thực hiện:
 - + Hội sở: Số 189, Tỉnh Lộ 8, ấp 5, Xã Tân An Hội, TP HCM.
 - + Phòng giao dịch số 1: Số 1459 Tỉnh lộ 7, xã An Nhơn Tây, TP. HCM.
 - + Phòng giao dịch số 2: Số 867 Phan Văn Khải, xã Thái Mỹ, TP. HCM.
 - + Phòng giao dịch số 3: Số 11, Tỉnh lộ 8, xã Phú Hoà Đông, TP. HCM.

2. Mục tiêu công việc:

- Hiện nay thường xảy ra các vụ cướp ngân hàng gây ảnh hưởng đến uy tín, tài sản của ngân hàng và đe dọa tính mạng của khách hàng và nhân viên ngân hàng. Vì vậy công tác bảo vệ đóng vai trò rất quan trọng. Việc thuê bảo vệ của các công ty bảo vệ chuyên nghiệp sẽ có những lợi ích rất lớn trong công tác bảo vệ:

- Nhân viên bảo vệ được đào tạo chuyên nghiệp không chỉ trong cách bảo vệ an ninh như thế nào mà còn thể hiện thái độ hòa nhã, niềm nở, chuyên nghiệp khi đón tiếp khách hàng.

- Giúp khách hàng và nhân viên yên tâm hơn khi được làm việc trong môi trường an toàn.

- Nhằm tạo ấn tượng tốt cho khách hàng khi đến giao dịch tại ngân hàng, môi trường làm việc mỹ quan, khang trang, không khí thoải mái gia tăng chất lượng phục vụ khách hàng giúp thu hút khách hàng và một môi trường tốt đảm bảo sức khỏe cho người lao động nâng cao chất lượng công việc. Trong hoạt động kinh doanh của đơn vị cần đội ngũ lao động tập vụ, dọn dẹp, phục vụ chuyên nghiệp khách hàng, đối tác khi đến giao dịch.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1 Nội dung công việc

- Bảo vệ tài sản của ngân hàng và khách hàng khi đến giao dịch tại Hội sở và các Phòng giao dịch trực thuộc Agribank Chi nhánh Củ Chi.
- Thực hiện giữ gìn an ninh trật tự, an toàn tài sản trụ sở làm việc.
- Trông giữ tài sản, kiểm soát người ra vào, ngăn ngừa các hành vi xâm phạm làm mất mát, phá hoại tài sản trong khuôn viên các địa điểm thuộc Agribank Chi nhánh Củ Chi.
- Hướng dẫn khách đến liên hệ công tác, giao dịch tại Hội sở và các Phòng giao dịch thuộc Agribank Chi nhánh Củ Chi.
- Hướng dẫn khách hàng lấy số thứ tự, sắp xếp ghế ngồi cho khách hàng đến giao dịch tại sảnh giao dịch thuộc các địa điểm của Agribank Chi nhánh Củ Chi. Kiểm soát tình hình an ninh trật tự tại sảnh giao dịch và khuôn viên các địa điểm của chi nhánh.
- Giữ gìn mỹ quan mặt trước các địa điểm, không để tụ tập buôn bán, gây mất trật tự làm ảnh hưởng đến hoạt động của Agribank Chi nhánh Củ Chi.
- Tổ chức thực hiện trông giữ xe của cán bộ nhân viên và khách hàng đến giao dịch tại Hội sở và các Phòng giao dịch trực thuộc của Chi nhánh Củ Chi.
- Thực hiện công việc giám sát, bảo vệ các phòng máy ATM đặt tại Hội sở và các phòng giao dịch đảm bảo an toàn, chống kẻ xấu đột nhập phá hủy tài sản...
- Kiểm tra, mở cầu dao điện vào đầu giờ làm việc và tắt tất cả thiết bị điện, khóa cửa các phòng sau giờ làm việc tại Hội sở và các Phòng giao dịch trực thuộc Agribank Chi nhánh Củ Chi.
- Tham gia thực hiện các công việc liên quan về phòng chống cháy nổ, phòng cháy chữa cháy và chống đột nhập tại các địa điểm thuộc Agribank Chi nhánh Củ Chi.
- Thực hiện các công việc khác nhằm đảm bảo an toàn tuyệt đối trong công tác bảo vệ, an ninh tại chi nhánh.
- Thực hiện áp tải các chuyển hàng đặc biệt khi di chuyển trên đường giữa các đơn vị trực thuộc và các đơn vị khác theo quy định;
- Thực hiện áp tải các phiên giao dịch lưu động đối với điểm giao dịch lưu động bằng ô tô chuyên dùng.
- Thực hiện áp tải các chuyển hàng đặc biệt khi tiếp quỹ ATM, CDM;

3.2. Bảng bố trí nhân sự và thời gian làm việc:

STT	Địa điểm	Đơn vị tính: vị trí			
		12/24h		24/24h	
		Vị trí	Số nhân viên	Vị trí	Số nhân viên
1	Hội sở	2	2	4	8
2	Phòng Giao dịch số 1	2	2	1	2
3	Phòng Giao dịch số 2	2	2	1	2
4	Phòng Giao dịch số 3	0	0	2	4
Cộng		6	6	8	16

3.3. Yêu cầu về tiêu chuẩn thực hiện dịch vụ:

- Nhà thầu phải có giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự để kinh doanh dịch vụ bảo vệ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp, còn hiệu lực.
- Có giấy phép trang bị công cụ hỗ trợ, còn hiệu lực.
- Nhà thầu tham dự thầu phải đảm bảo đáp ứng đủ điều kiện theo quy định của Nghị định số 96/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ và Nghị định số 56/2023/NĐ-CP ngày 24/7/2023 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 96/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 quy định điều kiện về an ninh, trật tự đối với một số ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện.
- Tiêu chuẩn nhân viên bảo vệ phù hợp với Nghị định số 06/2013/NĐ-CP ngày 09 tháng 01 năm 2013 và các quy định hiện hành về bảo vệ cơ quan, doanh nghiệp.
- Khi tham dự gói thầu, nhà thầu cung cấp dịch vụ phải có cam kết nếu trúng thầu phải trang bị đầy đủ các vật dụng theo danh sách dưới đây cho nhân sự để thực hiện nhiệm vụ tại các mục tiêu. Cụ thể:

TT	Tên trang phục	Đơn vị tính	Số lượng	Thời gian khấu hao
1	Mũ đồng phục kiểu dáng theo quy định, có phù hiệu của nhà thầu	Cái	22	1 cái khấu hao trong 12 tháng
2	Bộ đồng phục Quần áo may theo quy định, có phù hiệu của nhà thầu	Bộ	22	2 bộ khấu hao trong 12 tháng
3	Caravat kiểu có vòng chun	Cái	22	1 cái khấu hao trong 12 tháng
4	Bộ cầu vai Kiểu dáng theo quy định	Bộ	22	1 bộ khấu hao trong 12 tháng
5	Giày đen + tất Kiểu giày quân đội, buộc dây	Đôi	22	1 đôi khấu hao trong 12 tháng

3.3. Đáp ứng yêu cầu về kê khai thông tin về nhân viên bảo vệ thực hiện gói thầu:

STT	Họ và tên	Ngày tháng, năm sinh	Ngày ký hợp đồng lao động hoặc thỏa thuận thuê nhân sự	Căn cước công dân	Giấy khám sức khỏe còn hiệu lực	Chứng chỉ đào tạo nghiệp vụ Phòng cháy chữa cháy do các cơ quan có thẩm quyền	Chứng chỉ nghiệp vụ (ghi số hiệu chứng chỉ và ngày cấp và cơ quan cấp chứng chỉ	Cơ quan, tổ chức nơi công tác	Ghi chú
-----	-----------	----------------------	--	-------------------	---------------------------------	---	---	-------------------------------	---------

						cấp, còn hiệu lực			
1									
2									
...									

- Nhà thầu phải kê khai toàn bộ các nội dung yêu cầu tại bảng trên và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác của bản kê khai, nếu khai không trung thực sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm theo quy định của các văn bản quy phạm pháp luật về đấu thầu.

- Nhà thầu phải đính kèm các bằng cấp, chứng chỉ và các tài liệu có liên quan đến nhân sự kê khai ở trên trong E-HSDT.

3.4. Tiêu chuẩn nhân sự:

a. Tiêu chuẩn chung:

- Lực lượng nhân viên bảo vệ phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu như sau:
 - Là Nam công dân Việt Nam, có lý lịch rõ ràng, không có khuyết tật, không tiền án, tiền sự, có sức khỏe đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm cao với công việc và đang trong độ tuổi lao động.
 - Hiểu biết về pháp luật nước CHXHCN Việt Nam.
 - Đã tham gia khóa huấn luyện nghiệp vụ bảo vệ tại các đơn vị được cơ quan Nhà nước cấp phép đào tạo nghiệp vụ bảo vệ.
 - Nắm vững nghiệp vụ canh gác bảo vệ khu vực bảo vệ.
 - Có trình độ võ thuật đủ để tự vệ và bảo vệ an toàn khu vực bảo vệ.
 - Có sức khỏe, nhanh nhẹn, nhạy bén, phản xạ nhanh, có kỹ năng xử lý tình huống.
 - Sử dụng thành thạo công cụ hỗ trợ được trang cấp trong quá trình tác nghiệp.
 - Lịch sự trong giao tiếp ứng xử.
 - Sử dụng thành thạo các phương tiện thông tin liên lạc như điện thoại, bộ đàm...
 - Đối với nhân sự đang công tác tại nhà thầu, nhà thầu đính kèm hợp đồng lao động còn thời hạn với nhà thầu. Trường hợp nhân sự không thuộc quản lý nhà thầu, nhà thầu phải chứng minh khả năng huy động nhân sự này trong suốt thời gian thực hiện gói thầu.

b. Ví trí Nhân viên bảo vệ:

b.1. Nhân viên an ninh chuyên nghiệp đạt các tiêu chuẩn sau:

- Nhân sự trong độ tuổi lao động theo quy định của pháp luật hiện hành, có lý lịch rõ ràng, không có tiền án, tiền sự, có đủ sức khỏe làm việc. Đối với nhân sự đang công tác tại nhà thầu, nhà thầu đính kèm hợp đồng lao động còn thời hạn với nhà thầu. Trường hợp nhân sự không thuộc quản lý nhà thầu, nhà thầu phải chứng minh khả năng huy động nhân sự này trong suốt thời gian thực hiện gói thầu.

b.2. Trình độ chuyên môn chung:

- Nhân viên có trình độ, cẩn thận; tuân thủ nghiêm ngặt với các quy định và tiêu chuẩn được quy định.

- Trung thực, lịch sự, tôn trọng, chu đáo và đáng tin cậy.

- Đáp ứng kinh nghiệm, kỹ năng, sức khỏe, đào tạo, các yêu cầu đặc biệt và các điều kiện tiên quyết về nghiệp vụ an ninh.

- Không có tiền án, nghiệp ngập,...

- Được đào tạo và cấp chứng chỉ nghiệp vụ an ninh, phòng chống cháy nổ,...từ cơ quan có thẩm quyền.

- Được đào tạo về giao tiếp; đảm bảo giao tiếp chuẩn mực với khách hàng, đồng nghiệp.

- Giao tiếp đúng ngôn phong; chào hỏi, hướng dẫn khách hàng và cán bộ làm việc tại các địa điểm.

- Có nghiệp vụ tuần tra, canh gác, am hiểu công tác ghi chép sổ sách.

- Biết sử dụng trang thiết bị chuyên dụng phục vụ cho công tác bảo vệ, công cụ hỗ trợ, thông tin liên lạc, thiết bị điện tử.

b.3. Yêu cầu sức khỏe:

- Có khả năng thực hiện công việc được giao và không bị các bệnh truyền nhiễm. Mỗi nhân viên phải được kiểm tra sức khỏe định kỳ.

- Có sức khỏe tốt mà không có khuyết tật hoặc bất thường về thể chất gây cản trở hoặc gây trở ngại cho việc thực hiện nhiệm vụ theo hợp đồng này.

- Không có bất kỳ bệnh tật hay bệnh nghiêm trọng nào, bao gồm cả các bệnh khác có thể truyền nhiễm và làm ảnh hưởng đến sức khỏe của người khác.

- Không có bệnh tim, phổi, xương hoặc các bệnh khác sẽ làm giảm khả năng thực hiện công việc trong các tình huống bình thường hoặc khẩn cấp.

- Phải tỉnh táo về tinh thần và ổn định về mặt cảm xúc; không có các biểu hiện thần kinh hoặc tâm thần có thể phát bệnh sẽ ảnh hưởng xấu đến khả năng hành động đúng đắn trong các tình huống liên quan đến căng thẳng tinh thần.

- Có giấy khám sức khỏe của các cơ sở y tế được cấp phép khám sức khỏe xác nhận đủ sức khỏe để lao động (còn thời hạn đến thời điểm đóng thầu).

- Tất cả nhân viên bảo vệ được cấp biển hiệu, trang phục (có logo gắn trên áo đã đăng ký với cơ quan Công an có thẩm quyền) theo quy định.

b.4. Kinh nghiệm và kỹ năng:

- Giao tiếp, chào hỏi khách hàng.

- Khả năng rõ ràng để đọc hiểu, giao tiếp và áp dụng các tiêu chuẩn, quy định.

- Duy trì trạng thái bình tĩnh và tự chủ trong các tình huống liên quan đến căng thẳng tinh thần.

- Trung thực, đáng tin cậy, đúng giờ.
- Khả năng xử lý bình chữa cháy cầm tay, lắp ống cứu hỏa, thiết bị liên quan.
- Tuân thủ nguyên tắc bảo mật thông tin của Agribank Chi nhánh Củ Chi.
- Được tham gia các khóa đào tạo về ứng phó với các tình huống khẩn cấp như hỏa hoạn, cháy nổ, phá hoại, buổi tình, trộm, cướp,...

b.5. Các chứng chỉ/bằng cấp nhân viên bảo vệ cần có:

- Tốt nghiệp Trung học phổ thông trở lên;
- Căn cước/Căn cước công dân/hộ chiếu.
- Chứng chỉ huấn luyện nghiệp vụ phòng cháy chữa cháy còn hiệu lực (tối thiểu 50% nhân sự);
- Có bản khai lý lịch được Xác nhận của cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý.
- Tất cả nhân viên có Chứng chỉ đã qua lớp đào tạo nghiệp vụ bảo vệ do các cơ quan có thẩm quyền cấp phù hợp với quy định hiện hành, còn hiệu lực.

b.6. Nghiêm cấm các hành vi

- Bỏ vị trí gác, vị trí trực trong khi làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh;
- Trộm cắp dưới mọi hình thức;
- Để xe không đúng nơi quy định;
- Đọc sách báo, sử dụng điện thoại di động hoặc các phương tiện khác không phục vụ cho mục đích công việc;
- Để râu, ria mép, tóc, móng tay dài;
- Gây phiền hà trở ngại đối với cán bộ, nhân viên và khách hàng của Agribank Chi nhánh Củ Chi ;
- Hành hung hoặc có lời nói thiếu văn hoá với cán bộ, nhân viên, khách hàng Agribank Chi nhánh Củ Chi, những người đến làm việc hoặc giao dịch tại mục tiêu đảm bảo an ninh;
- Ngôn ngữ xúc phạm, thô tục hoặc không phù hợp; hành vi ồn ào;
- Bất kỳ hình thức đánh bạc;
- Sử dụng/tổ chức sử dụng đồ uống có cồn trong giờ/ca làm việc; tổ chức sử dụng đồ uống có cồn sau giờ/ca làm việc tại địa điểm làm việc;
- Việc sử dụng chất gây nghiện;
- Ngủ khi làm nhiệm vụ;
- Làm hư hại hoặc chiếm dụng tài sản Agribank Chi nhánh Củ Chi, khách hàng, nhân viên Agribank Chi nhánh Củ Chi;
- Hút thuốc trong bất kỳ khu vực cấm hút thuốc;
- Bất kỳ hành động nào khác mà đã gây ra hoặc có thể gây rối loạn, nguy hiểm cho khách hàng, nhân viên Agribank Chi nhánh Củ Chi.

b.7. Yêu cầu chung

b.7.1. Thái độ:

- Chủ động chào đón, hướng dẫn trong lúc hỗ trợ khách hàng.
- Niềm nở, thân thiện, sử dụng từ ngữ lịch sự.

b.7.2. Tác phong:

- Nhanh nhẹn, ân cần trong lúc hỗ trợ khách hàng.
- Không được bỏ vị trí khi chưa có người trực thay.
- Không sử dụng điện thoại trong giờ làm việc, máy tính bảng, đọc truyện, đọc báo, làm việc riêng trong giờ làm việc.

- Nhân viên bảo vệ công ty đều đảm bảo mặc đồng phục chỉnh tề theo qui định, có đeo băng tên và trang bị đầy đủ dụng cụ hỗ trợ cần thiết khi làm nhiệm vụ.

b.7.3. Chủ động giúp đỡ khách hàng

- Mở cửa ra/vào cho khách hàng.
- Hướng dẫn để xe cho khách hàng, không thu tiền gửi xe khách hàng.
- Hướng dẫn khách hàng đến khu vực lấy số giao dịch hoặc khu vực chờ phục vụ.
- Hỗ trợ khách hàng khi cần thiết (che mưa nắng, mang vác đồ, gọi taxi)

3.5. Trách nhiệm của Nhà thầu khi thực hiện cung cấp dịch vụ:

- Chủ đầu tư sẽ trao cho Nhà thầu các quyền hạn thẩm quyền sau đây phù hợp với pháp luật và quy định của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam:

+ Quyền tạm giữ lại tại mục tiêu những người mà các bảo vệ của Nhà thầu thấy có hành vi bất chính, hành động phá rối, tấn công hay hoạt động phạm pháp nào khác tại mục tiêu do Chủ đầu tư quản lý và thông báo hoạt động đó cho đại diện Chủ đầu tư, công an địa phương hay các giới thẩm quyền hữu quan khác đến tiếp nhận đối tượng để xử lý theo qui định của pháp luật.

+ Kiểm tra và tạm lưu giữ lại nếu xét thấy cần thiết các tài sản và người có mặt tại mục tiêu mà các bảo vệ của Nhà thầu thấy có liên quan đến những vụ trộm cắp hay tham gia vào trộm cắp hoặc tấn tẩn bất hợp pháp tài sản của Chủ đầu tư ra khỏi mục tiêu, lập tức thông báo cho Chủ đầu tư hay các giới thẩm quyền hữu quan khác.

- Ngoài các trách nhiệm trên, Nhà thầu sẽ đảm trách thêm các trách nhiệm sau đây:

+ Nhà thầu sẽ đối xử hòa nhã với tất cả nhân viên và những người khách vào mục tiêu, các hành động bảo vệ an ninh sẽ được thực hiện và chỉ sử dụng mức độ vũ lực nếu xét thấy xác đáng. Nhà thầu sẽ cố gắng tối đa để duy trì quan hệ tốt đẹp với cộng đồng địa phương xung quanh mục tiêu. Trong mọi trường hợp Nhà thầu sẽ luôn thể hiện tính chuyên nghiệp của mình.

+ Nhà thầu sẽ chịu trách nhiệm về mọi thể loại bảo hiểm, thuế và chi phí cho bảo vệ của mình theo yêu cầu của luật pháp và quy định của nước CHXHCN Việt Nam.

+ Nhà thầu sẽ đảm nhiệm trách nhiệm tổng quát đối với mọi biện pháp an ninh được thực hiện. Nội dung trách nhiệm của lực lượng bảo vệ thể hiện trong phương án do Nhà thầu lập và được sự chấp thuận của Chủ đầu tư.

+ Nhà thầu sẽ hỗ trợ công tác giám sát việc chấp hành nội quy đối với nhân viên của Chủ đầu tư và báo cáo những vi phạm cho cấp Quản lý để chấn chỉnh và xử lý kịp thời.

+ Nhà thầu không được tiết lộ bất cứ thông tin hoặc bí mật kinh doanh của Chủ đầu tư cho bất cứ ai.

+ Nhà thầu có trách nhiệm bồi thường cho những tài sản mất mát đã được Chủ đầu tư bàn giao cụ thể bằng văn bản cho Nhà thầu.

+ Nhà thầu có trách nhiệm thay đổi nhân viên theo những yêu cầu hợp lý của Chủ đầu tư.

+ Nhà thầu có trách nhiệm báo cáo cho Chủ đầu tư biết khi có sự thay đổi người trước khi thực hiện thay đổi. Trường hợp Công ty thay đổi nhân viên tại từng vị trí phải thông báo văn bản và lý lịch trích ngang của nhân viên mới cho Chủ đầu tư và phải được sự đồng ý bằng văn bản của Chủ đầu tư.

+ Bảo đảm các nhân viên bảo vệ phải có mặt 24/24 giờ tại vị trí bảo vệ (kể cả ngày nghỉ, ngày lễ, tết). Nhà thầu phải có trách nhiệm đảm bảo và duy trì đủ số lượng nhân viên Bảo vệ luôn phải có mặt tại các vị trí bảo vệ, kể cả giờ ăn uống, nghỉ ngơi, ngày nghỉ mà không tính hoặc thu thêm bất kỳ khoản phí nào của Chủ đầu tư. Trừ trường hợp tăng, giảm số lượng giờ hoặc số lượng nhân viên quy định theo yêu cầu của Chủ đầu tư.

+ Cung cấp cho Chủ đầu tư toàn bộ danh sách nhân viên bảo vệ làm việc tại Mục tiêu.

+ Trong trường hợp xảy ra trộm, mất cắp hay có những thiệt hại phát sinh đến tài sản để tại mục tiêu và có bằng chứng, chứng cứ rõ ràng chứng minh thiệt hại do lỗi của Nhà thầu hoặc khi có kết luận bằng văn bản của cơ quan công an cấp quận xác nhận lỗi thuộc về Nhà thầu thì Nhà thầu phải hoàn toàn chịu trách nhiệm và bồi thường toàn bộ các thiệt hại cho Chủ đầu tư.

- Việc xác định lỗi phải có sự nhất trí của hai bên hoặc do cơ quan chức năng có thẩm quyền quyết định chính thức bằng văn bản, ngoại trừ những thiệt hại là hậu quả của những việc sau đây:

+ Mọi hình thức thiên tai hay thảm họa như sấm sét, lũ lụt, hỏa hoạn (do thiên tai hay thảm họa gây ra), giông bão, động đất, sóng thần, sốc điện hay thương tổn do điện hay thời tiết có hại khác hoặc những sự cố nằm ngoài tầm kiểm soát của bảo vệ của Nhà thầu.

+ Hủy hoại, trộm cắp, mưu toan trộm cắp, hay những thiệt hại gây ra bởi những hành động của Chủ đầu tư, đại diện hay những người có mặt tại mục tiêu được phép của Chủ đầu tư mà hành động đó nằm ngoài tầm kiểm soát của bảo vệ Nhà thầu.

+ Thiệt hại, mất mát, hay thương tổn gây ra bởi tai nạn ngẫu nhiên hoặc bởi sự gian lận, các hành vi làm hại có chủ ý, sự bất cẩn hay hành vi cư xử liều lĩnh, ngoan cố khác của Chủ đầu tư hay nhân viên, các đại diện, hay những người khách được mời của Chủ đầu tư nằm ngoài tầm kiểm soát hay can thiệp hợp lý của bảo vệ Nhà thầu.

+ Sự cố thiết bị, bao gồm việc gián đoạn hệ thống điện thoại công cộng dẫn vào hay xuất ra từ mục tiêu, các sự cố hay hoạt động sai chức năng của Chủ đầu tư ảnh hưởng đến mục tiêu và nằm ngoài tầm kiểm soát hay can thiệp hợp lý của bảo vệ Nhà thầu.

+ Các xáo trộn về chính trị hay bạo động, bao gồm các hành động gây chiến, bạo động hay đình công tác động đến mục tiêu hay các nhân viên của Chủ đầu tư làm việc tại mục tiêu hay hoạt động bất cóc, tổng tiền có tổ chức nằm ngoài khả năng can thiệp hợp lý của bảo vệ Nhà thầu. Tuy nhiên trong khuôn khổ của pháp luật và khả năng có thể Nhà thầu sẽ nỗ lực hỗ trợ Chủ đầu tư trong vấn đề này.

+ Hậu quả của việc Chủ đầu tư không chấp nhận hay thực hiện các khuyến nghị bằng văn bản của Nhà thầu liên quan đến những hoạt động hay điều kiện nguy hiểm hay đáng ngờ tại mục tiêu.

+ Các sự kiện diễn ra vượt ngoài phạm vi kiểm soát của bảo vệ Nhà thầu.

+ Tai nạn công nghiệp hay phản ứng hoá học mà chỉ các nhân viên chuyên trách được đào tạo đặc biệt và được trang bị các thiết bị chuyên dùng mới có thể đối phó được.

+ Chủ đầu tư không cung cấp cho Nhà thầu một đại diện có quyền ra lệnh cho nhân viên hay khách của Chủ đầu tư tuân thủ theo các chỉ thị hay khuyến nghị của bảo vệ Nhà thầu liên quan đến an ninh mục tiêu.

+ Các mất mát thuộc về cá nhân như: Tiền bạc, nữ trang, kim loại quý, đá quý, thư tín.

+ Thiệt hại phát sinh một cách trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua hoặc là hậu quả hoạt động của chủ nghĩa khủng bố được thực hiện bởi một hay nhiều người đại diện hoặc liên quan đến một tổ chức nào đó.

+ Các giao dịch dân sự giữa các cá nhân của hai Bên hoặc đối với Bên thứ 3.

+ Những hao hụt được xác định trên cơ sở số liệu từ công tác kiểm kê hoặc suy đoán của Chủ đầu tư.

3.6. Cam kết thực hiện dịch vụ

- Đảm bảo thời gian thực hiện gói thầu theo đúng thời gian chào trong E-hồ sơ dự thầu, cung cấp dịch vụ kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.

- Phối hợp với Ngân hàng tổ chức diễn tập phương án bảo vệ, xử lý các tình huống bất thường xảy ra và tiến hành rút kinh nghiệm, bổ sung phương án bảo vệ nhằm đảm bảo đảm an toàn cho con người và tài sản của Ngân hàng trong mọi tình huống.

- Chịu trách nhiệm đóng bảo hiểm và thanh toán các chi phí liên quan đảm bảo quyền lợi của nhân viên bảo vệ theo quy định của pháp luật.

- Nếu để xảy ra sự cố về vệ sinh môi trường, phòng cháy chữa cháy, an toàn lao động trong quá trình thực hiện hợp đồng với Chủ đầu tư do lỗi của nhà thầu, nhà thầu phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về các sự việc xảy ra.

- Tham gia các hoạt động tập huấn phòng cháy chữa cháy tại Ngân hàng khi có yêu cầu của Ngân hàng.

- Nếu để xảy ra sự cố, vi phạm pháp luật do lỗi của nhà thầu trong quá trình thực hiện hợp đồng với Ngân hàng, làm ảnh hưởng đến uy tín của Ngân hàng thì phải bồi thường cho Ngân hàng: 100% giá trị thiệt hại.

- Bồi thường thiệt hại trong vòng 15 ngày khi xảy ra mất mát hoặc hư hỏng tài sản sau khi được định giá, nếu trách nhiệm thuộc về bên mình.

- Thay thế nhân sự trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được văn bản yêu cầu thay đổi nhân sự từ Chủ đầu tư.

- Điều chỉnh phương án bảo vệ khi có yêu cầu của Ngân hàng.

- Yêu cầu về khả năng huy động dụng cụ bảo hộ:

- + Có đầy đủ trang phục, thiết bị và công cụ hỗ trợ cho nhân viên phục vụ công tác bảo vệ theo quy định, tối thiểu bao gồm: đồng phục (quần áo, mũ, giày, áo mưa, ủng, phù hiệu, biển tên), còi; đèn pin.

- + Sử dụng đúng đồng phục đã đăng ký với cơ quan có thẩm quyền.

- + Các thiết bị, dụng cụ phải hoạt động tốt, còn khấu hao, có giấy phép sử dụng theo quy định.

- + Các thiết bị, dụng cụ phải hoạt động tốt, còn khấu hao, có giấy phép sử dụng theo quy định.

3.7. Các yêu cầu về giảm trừ phí, giải pháp & phương án thực hiện dịch vụ

STT	Yêu cầu đầu ra	Yêu cầu về dịch vụ	Tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ	Phương pháp giám sát	Giảm trừ thanh toán
1	Nhân viên dịch vụ bảo vệ không đi muộn về sớm, không bỏ vị trí, không ngủ trong ca trực, sử dụng điện thoại làm việc riêng trong ca trực.	Đủ các vị trí theo E-HSMT	Đạt 04/04 điểm bảo vệ	Kiểm tra, lập biên bản tại chốt	Trừ 1% phí dịch vụ hàng tháng
2	Nhân viên dịch vụ bảo vệ không hút thuốc lá, hút chích ma túy, không đánh bạc, không uống rượu bia khi làm nhiệm vụ.	Đủ các vị trí theo E-HSMT	Đạt 04/04 điểm bảo vệ	Kiểm tra, lập biên bản tại chốt	Trừ 1% phí dịch vụ hàng tháng
3	Nhân viên chấp hành điều lệnh và mặc trang phục, mang công cụ hỗ trợ theo yêu cầu	Đủ các vị trí theo E-HSMT	Đạt 04/04 điểm bảo vệ	Kiểm tra, lập biên bản tại chốt	Trừ 0,5% phí dịch vụ hàng tháng
4	Không có lời nói, hành vi thiếu văn hoá với những người đến làm việc	Đủ các vị trí theo E-HSMT	Đạt 04/04 điểm bảo vệ	Kiểm tra, lập biên bản tại chốt	Trừ 0,5% phí dịch vụ hàng tháng
5	Hướng dẫn các phương tiện đưa đón khách không vi phạm quy định cấm dừng cấm đỗ ô tô, xe máy của Chủ đầu tư ban hành	Đủ các vị trí theo E-HSMT	Đạt 04/04 điểm bảo vệ	Kiểm tra, lập biên bản tại chốt	Trừ 0,5% phí dịch vụ hàng tháng

STT	Yêu cầu đầu ra	Yêu cầu về dịch vụ	Tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ	Phương pháp giám sát	Giảm trừ thanh toán
6	Giữ bí mật phương án bảo vệ và các thông tin nội bộ khác của Chủ đầu tư	Đủ các vị trí theo E-HSMT	Đạt 04/04 điểm bảo vệ	Kiểm tra, lập biên bản tại chốt	Trừ 1% phí dịch vụ hàng tháng
7	Phối hợp và thực hiện việc khoá cửa các nơi làm việc, kho tàng theo yêu cầu của Chủ đầu tư	Đủ các vị trí theo E-HSMT	Đạt 04/04 điểm bảo vệ	Kiểm tra, lập biên bản tại chốt	Trừ 1% phí dịch vụ hàng tháng
8	Báo cáo nhân lực hàng ngày cho Chủ đầu tư, ghi chép số giao ca hàng ngày để xuất trình khi Chủ đầu tư yêu cầu	Đủ các vị trí theo E-HSMT	Đạt 04/04 điểm bảo vệ	Kiểm tra, lập biên bản tại chốt	Trừ 0,5% phí dịch vụ hàng tháng
9	Phát hiện, ngăn chặn kịp thời hành vi phá rối gây mất trật tự an ninh tại mục tiêu, không để mất tài sản của Chủ đầu tư.	Đủ các vị trí theo E-HSMT	Đạt 04/04 điểm bảo vệ	Kiểm tra, lập biên bản tại chốt	Trừ 0,5% phí dịch vụ hàng tháng
10	Chủ động và tích cực giúp đỡ Khách hoặc nhân viên Chủ đầu tư nhằm tạo hình ảnh đẹp của nhân viên dịch vụ bảo vệ.	Đủ các vị trí theo E-HSMT	Đạt 04/04 điểm bảo vệ	Kiểm tra, lập biên bản tại chốt	Trừ 0,5% phí dịch vụ hàng tháng
11	Nhân viên không chây lười. Phải nỗ lực kiểm soát mục tiêu	Đủ các vị trí theo E-HSMT	Đạt 04/04 điểm bảo vệ	Kiểm tra, lập biên bản tại chốt	Trừ 0,5% phí dịch vụ hàng tháng
12	Không báo cáo hư hỏng tài sản, cơ sở vật chất tại vị trí trực, khu vực trực được phân công.	Đủ các vị trí theo E-HSMT	Đạt 04/04 điểm bảo vệ	Kiểm tra, lập biên bản tại chốt	Trừ 0,5% phí dịch vụ hàng tháng

- Giảm trừ thanh toán tối đa 08%/ tháng (tổng giảm trừ tối đa 08%/Giá Hợp đồng /01 tháng).

- Nhà thầu nếu bị giảm trừ thanh toán tối đa (08%/tháng) liên tiếp 02 tháng thì chủ đầu tư có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng.

- Chủ đầu tư thực hiện kiểm tra các vị trí chốt bảo vệ theo 02 phương pháp: Phương pháp kiểm tra định kỳ mỗi tháng từ 2-4 lần; mỗi lần kiểm tra 100% số chốt trong toàn phạm vi gói thầu, mỗi vi phạm “yêu cầu đầu ra”/1 lần kiểm tra sẽ bị “giảm trừ thanh toán” theo tỷ lệ quy định như trên.

- Phương pháp kiểm tra tại chỗ đột xuất (tính điểm trừ như một lần kiểm tra định kỳ).

4. Giải pháp và phương pháp luận:

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương V, gồm các phần như sau:

1. Giải pháp và phương pháp luận;
2. Kế hoạch công tác.

5. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu:

Nhà thầu thực hiện xong công tác nào sẽ được kiểm tra nghiệm thu làm cơ sở thanh quyết toán hợp đồng.

Các bên nghiệm thu công việc ký thành từng biên bản và tổng hợp thành biên bản nghiệm thu bàn giao đưa vào sử dụng làm cơ sở thanh quyết toán hợp đồng.