

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Hồ sơ mời thầu (E-HSMT)  
Gói thầu số 27-NPCCC-SXKD: Bảo trì phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống tổng đài Avaya của Trung tâm Chăm sóc khách hàng thuộc kế hoạch lựa chọn nhà thầu: Bảo trì phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống tổng đài Avaya của Trung tâm Chăm sóc khách hàng

### GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Căn cứ Luật Đấu thầu số 22/2023/QH15 ngày 23 tháng 06 năm 2023; Luật số 57/2024/QH15 ngày 29/11/2024; Luật số 90/2025/QH15 ngày 25/6/2025 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

Căn cứ Nghị định số 214/2025/NĐ-CP ngày 04/8/2025 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Đấu thầu về lựa chọn nhà thầu;

Căn cứ Quyết định số 117/QĐ-HĐTV ngày 01/6/2025 của Tổng công ty điện lực miền Bắc (EVNNPC) về việc ban hành Quy chế về công tác đấu thầu sử dụng chi phí sản xuất kinh doanh trong EVNNPC;

Căn cứ Thông tư số 79/2025/TT-BTC ngày 04/8/2025 của Chính phủ về việc hướng dẫn việc cung cấp, đăng tải thông tin về đấu thầu và mẫu hồ sơ đấu thầu trên hệ thống mạng đấu thầu Quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 29/QĐ-HĐTV ngày 03/01/2025 của EVNNPC về việc giao kế hoạch chi phí SXKD năm 2025 cho Trung tâm Chăm sóc khách hàng (TTC SKH);

Căn cứ Quyết định số 169/QĐ-NPCCC ngày 20/8/2024 của TTC SKH về việc thành lập Tổ thẩm định thực hiện các hạng mục/gói thầu: Bảo dưỡng/bảo hành/bảo trì/hiệu chỉnh hệ thống CNTT của TTC SKH sử dụng chi phí SXKD;

Căn cứ Quyết định số 62/QĐ-NPCCC ngày 05/3/2025 của TTC SKH về việc thành lập lại Tổ chuyên gia thực hiện các hạng mục/gói thầu: Bảo dưỡng/bảo hành/bảo trì/hiệu chỉnh hệ thống CNTT của Trung tâm Chăm sóc khách hàng sử dụng chi phí SXKD;

Căn cứ Quyết định số 447/QĐ-NPCCC ngày 18/11/2025 về việc giao điều chỉnh kế hoạch thực hiện chi phí biến động các hạng mục/gói thầu sử dụng chi phí SXKD của Trung tâm Chăm sóc khách hàng năm 2025;

Căn cứ Quyết định số 501/QĐ-NPCCC ngày 08/12/2025 của Trung tâm Chăm sóc khách hàng về việc phê duyệt dự toán hạng mục: Bảo trì phần mềm và

*hỗ trợ kỹ thuật hệ thống tổng đài Avaya của Trung tâm Chăm sóc khách hàng;*

*Căn cứ Quyết định số 504/QĐ-NPCCC ngày 08/12/2025 của TTCSKH về việc phê duyệt kế hoạch lựa chọn nhà thầu hạng mục: Bảo trì phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống tổng đài Avaya của Trung tâm Chăm sóc khách hàng;*

*Căn cứ E-HSMT gói thầu số 27-NPCCC-SXKD: Bảo trì phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống tổng đài Avaya của Trung tâm Chăm sóc khách hàng thuộc hạng mục: Bảo trì phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống tổng đài Avaya của Trung tâm Chăm sóc khách hàng của Tổ chuyên gia lập;*

*Căn cứ Tờ trình ngày 13/12/2025 về việc đề nghị phê duyệt E-HSMT gói thầu số 27-NPCCC-SXKD: Bảo trì phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống tổng đài Avaya của Trung tâm Chăm sóc khách hàng của Tổ chuyên gia lập;*

*Căn cứ Báo cáo thẩm định số 18/TTĐ ngày 16/12/2025 của Tổ thẩm định về việc thẩm định hồ sơ mời thầu gói thầu số 27-NPCCC-SXKD: Bảo trì phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống tổng đài Avaya của Trung tâm Chăm sóc khách hàng;*

*Theo đề nghị của bà Trưởng phòng Tổng hợp.*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt nội dung Hồ sơ mời thầu (E-HSMT) gói thầu số 27-NPCCC-SXKD: Bảo trì phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống tổng đài Avaya của Trung tâm Chăm sóc khách hàng, thuộc kế hoạch lựa chọn nhà thầu: Bảo trì phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống tổng đài Avaya của Trung tâm Chăm sóc khách hàng, với các nội dung chính như sau:

**1. Biên chế E-HSMT: Gồm 04 phần và 07 chương, bao gồm:**

**Phần 1. THỦ TỤC ĐẦU THẦU**

CHƯƠNG I. CHỈ DẪN NHÀ THẦU

CHƯƠNG II. BẢNG DỮ LIỆU ĐẦU THẦU

CHƯƠNG III. TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ E-HSMT

CHƯƠNG IV. BIỂU MẪU MỜI THẦU VÀ DỰ THẦU

**Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT**

CHƯƠNG V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

**Phần 3A. ĐIỀU KIỆN HỢP ĐỒNG VÀ BIỂU MẪU HỢP ĐỒNG**

CHƯƠNG VI. ĐIỀU KIỆN CHUNG CỦA HỢP ĐỒNG

CHƯƠNG VII. ĐIỀU KIỆN CỤ THỂ CỦA HỢP ĐỒNG

**Phần 4. BIỂU MẪU HỢP ĐỒNG**

**2. Các nội dung khác:** Chi tiết theo E-HSMT gói thầu số 27-NPCCC-SXKD: Bảo trì phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật hệ thống tổng đài Avaya của Trung tâm Chăm sóc khách hàng, thuộc kế hoạch lựa chọn nhà thầu: Bảo trì phần mềm và hỗ trợ kỹ

thuật hệ thống tổng đài Avaya của Trung tâm Chăm sóc khách hàng, do Tổ chuyên gia lập đã được thẩm định.

**Điều 2.** Giao Tổ chuyên gia, phòng Tổng hợp chịu trách nhiệm thực hiện các bước tiếp theo của quy trình đấu thầu.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, phòng Tổng hợp, Tổ chuyên gia, Tổ thẩm định chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

*Nơi nhận:*

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TH.

**GIÁM ĐỐC**

**Trịnh Quang Minh**