

## **PHẦN 2. ĐIỀU KHOẢN THAM CHIẾU**

### **CHƯƠNG V. ĐIỀU KHOẢN THAM CHIẾU**

#### **I. Giới thiệu**

##### **I.1 Mô tả khái quát về công việc và gói thầu**

###### **I.1.1 Khái quát về công việc**

1. Tên công việc: Nghiên cứu Ứng dụng AI trong dịch vụ phần mềm năm 2026
2. Chủ đầu tư/Bên mua: Công ty Viễn thông điện lực và Công nghệ thông tin - Chi nhánh Tập đoàn Điện lực Việt Nam.
3. Mục tiêu thực hiện:
  - Tư vấn giải pháp, kiến trúc, công nghệ dùng để phát triển ứng dụng ChatbotAI thông minh phục vụ cán bộ công nhân viên tra cứu các quy định, quy chế nội bộ và giải đáp hướng dẫn sử dụng phần mềm dùng chung trong toàn EVN.
  - Tư vấn giải pháp tích hợp ChatbotAI vào cổng dịch vụ SmartEVN của EVN, từ đó phát triển hình thành kênh hỗ trợ tập trung, hiện đại và dễ sử dụng cho người dùng trong Tập đoàn.
4. Phạm vi thực hiện:

###### **I.1.2 Khái quát về gói thầu**

1. Tên gói thầu: Gói thầu: Tư vấn giải pháp ứng dụng ChatbotAI trong hỗ trợ người dùng sử dụng phần mềm.
2. Hình thức lựa chọn nhà thầu: Đấu thầu rộng rãi trong nước, qua mạng
3. Nguồn vốn: Chí phí sản xuất kinh doanh điện của EVN cấp cho EVNICT
4. Phương thức đấu thầu: Một giai đoạn, hai túi hồ sơ
5. Thời gian bắt đầu tổ chức lựa chọn nhà thầu: Quý II/2026
6. Thời gian tổ chức lựa chọn nhà thầu: 60 ngày.
7. Loại hợp đồng: trọn gói

##### **I.2 Mô tả mục đích tuyển chọn nhà thầu**

- Việc lựa chọn nhà thầu nhằm tìm kiếm đơn vị có đủ năng lực, kinh nghiệm để tư vấn xây dựng giải pháp ứng dụng Chatbot AI hỗ trợ người dùng trong quá trình tra cứu các quy định, quy chế nội bộ, và sử dụng các phần mềm của EVN. Giải pháp này góp phần tăng cường khả năng tra cứu thông tin, tự động hóa hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng phần mềm một cách nhanh chóng, chính xác. Thông qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm người dùng và đảm bảo hệ thống công nghệ thông tin được vận hành ổn định, hiệu quả.

#### **II. Phạm vi công việc**

##### **1. Phạm vi công việc của tư vấn**

### 1.1. Phạm vi nghiệp vụ khai thác trên Chatbot AI

Dựa trên nhu cầu thực tế, kho dữ liệu tri thức của Chatbot AI trong giai đoạn này sẽ bao gồm các nhóm quy chế trọng tâm sau đây, được trích xuất từ dữ liệu huấn luyện thực tế:

#### a. Danh mục chi tiết các quy chế, quy định đưa vào phạm vi huấn luyện AI

Lĩnh vực	Văn bản (*)	Nội dung trọng tâm cần AI xử lý
Tài chính & Chi phí	373/QĐ-EVNICT ngày 17/06/2025; 282/QĐ-EVNICT ngày 02/07/2024	Các định mức chi tiêu, quy trình thanh quyết toán nội bộ và quản lý chi phí hoạt động của công ty.
An toàn thông tin (ATTT)	16/QĐ-EVNICT ngày 19/01/2024; 167/QĐ-EVNICT ngày 10/05/2024	Quy định về bảo mật mật khẩu, quản lý quyền truy cập hệ thống và các chính sách bảo vệ dữ liệu doanh nghiệp.
Hành chính Văn phòng	699/QĐ-EVN ngày 03/05/2025; 1085/QĐ-EVN ngày 17/07/2025	Quy trình soạn thảo văn bản, quản lý con dấu, chế độ chăm sóc sức khỏe và quản lý hồ sơ nhân viên.
Tổ chức & Nhân sự	820/QĐ-EVNICT ngày 02/07/2021; 671/QĐ-EVNICT ngày 28/10/2025; 6773/EVN-TCNS ngày 26/11/2024	Quy trình ký kết và chấm dứt hợp đồng lao động; cơ chế phân phối tiền lương (V1, V2); các thỏa ước lao động tập thể về quyền lợi nhân viên.
Đào tạo & Khen thưởng	720/QĐ-EVN ngày 01/06/2025; 719/QĐ-EVN ngày 01/06/2025	Điều kiện cử đi đào tạo trong và ngoài nước; cam kết thời gian phục vụ; các tiêu chí xét thi đua và mức thưởng tương ứng.
Khoa học Công nghệ (KHCN)	722/QĐ-EVN ngày 01/06/2025; 696/QĐ-EVN ngày 30/05/2025	Quy định quản lý đề tài nghiên cứu; tiêu chuẩn kỹ thuật về Viễn thông, CNTT và Tự động hóa trong toàn Tập đoàn.
Quản lý Hiệu lực	656/QĐ-EVN ngày 23/05/2025; 939/QĐ-EVN ngày 24/06/2025; 1114/QĐ-	Danh mục các văn bản hết hiệu lực để AI thực hiện lọc và cảnh báo khi người dùng

Lĩnh vực	Văn bản (*)	Nội dung trọng tâm cần AI xử lý
	EVN ngày 29/07/2025	truy vấn thông tin cũ.

***b. Danh mục hướng dẫn sử dụng phần mềm dùng chung đưa vào phạm vi huấn luyện AI***

Lĩnh vực	Hướng dẫn sử dụng của phần mềm(*)
Tài chính	Phần mềm thanh toán điện tử của EVN (EVN E-payment)
Kinh doanh	Hệ thống thông tin quản lý khách hàng (CMIS)
Đầu tư xây dựng	Hệ thống thông tin quản lý đầu tư xây dựng (IMIS)
Quản lý kỹ thuật	Hệ thống thông tin quản lý kỹ thuật nguồn và lưới điện (PMIS)
Quản trị nội bộ	Hệ thống Văn phòng điện tử (Digital Office); Hệ thống thông tin quản lý nhân sự (HRMS); Hệ thống SmartEVN

(\*)Các văn bản/tài liệu hướng dẫn sử dụng sẽ được cung cấp trong quá trình thực hiện.

**1.2. Phạm vi chức năng trong mô hình thử nghiệm**

STT	Nội dung	Yêu cầu chi tiết	Căn cứ thực hiện
1	Quản lý kho dữ liệu tri thức	- Tư vấn mô hình kiến trúc, công nghệ quản lý kho dữ liệu tri thức. - Bàn giao sản phẩm mẫu quản lý kho dữ liệu tri thức	Văn bản 2686/EVN-VTCNTT ngày 25/04/2025
2	Quản lý Agent AI	- Tư vấn mô hình kiến trúc, công nghệ quản lý Agen AI - Bàn giao sản phẩm mẫu quản lý Agent AI	
3	Tích hợp	- Tư vấn Tích hợp với các mô hình LLM	

STT	Nội dung	Yêu cầu chi tiết	Căn cứ thực hiện
		- Tư vấn tích hợp ChatbotAI với SmartEVN	

## 2. Nhiệm vụ cụ thể tư vấn cần thực hiện

- Khảo sát hiện trạng:
  - + Khảo sát hiện trạng phần mềm, các yêu cầu cần thiết để thực hiện.
  - + Lập kế hoạch thực hiện.
- Thực hiện thiết lập mô hình tư vấn theo yêu cầu:
  - + Xây dựng mô hình, giải pháp Chatbot AI phù hợp với yêu cầu và hiện trạng hệ thống.
  - + Thiết lập, cấu hình và hiệu chỉnh các thành phần của mô hình (kịch bản hội thoại, dữ liệu tri thức, luồng xử lý...).
  - + Phát triển bộ sản phẩm mẫu phục vụ thử nghiệm
- Thử nghiệm:
  - + Thiết lập môi trường thử nghiệm.
  - + Xây dựng kịch bản kiểm thử, dữ liệu kiểm thử cho bộ sản phẩm mẫu.
  - + Thực hiện thử nghiệm, kiểm thử các kịch bản tư vấn trên môi trường thử nghiệm.
  - + Ghi nhận lỗi, hiệu chỉnh, hoàn thiện bộ sản phẩm mẫu.
  - + Tổng hợp và lập báo cáo kết quả kiểm thử.
- Đánh giá kết quả sau kiểm thử và hoàn thiện mô hình, giải pháp và bộ sản phẩm mẫu trên cơ sở kết quả kiểm thử.
- Bàn giao đầy đủ các tài liệu và sản phẩm, bao gồm:
  - + Tài liệu tư vấn mô hình/giải pháp
  - + Tài liệu Kịch bản kiểm thử bộ sản phẩm mẫu.
  - + Tài liệu Báo cáo kiểm thử bộ sản phẩm mẫu.
  - + Bộ sản phẩm mẫu/mã nguồn thử nghiệm.

## 3. Yêu cầu nhiệm vụ của tư vấn

### 3.1 Yêu cầu chung

- Sản phẩm ChatbotAI phải phù hợp với các công nghệ và kiến trúc hiện tại đang được áp dụng tại các hệ thống của EVN;
- Đảm bảo tính toàn vẹn dữ liệu và an toàn an ninh thông tin.

### 3.2 Yêu cầu cụ thể:

#### 3.2.1. Yêu cầu đối với các chức năng trong mô hình thử nghiệm

##### a. Quản lý kho dữ liệu tri thức

###### - Tiếp nhận và quản lý dữ liệu

- + Có khả năng tiếp nhận, lưu trữ các tài liệu (quy định, quy chế nội bộ; tài liệu hướng dẫn sử dụng phần mềm dùng chung).
- + Hỗ trợ thao tác quản lý cơ bản: thêm, sửa, xóa, cập nhật tài liệu.
- + Cho phép phân loại tài liệu theo nhóm chủ đề, lĩnh vực để thuận tiện cho tra cứu.

###### - Truy hồi và tìm kiếm dữ liệu

- + Hỗ trợ chức năng tìm kiếm, tra cứu tài liệu nhanh chóng.
- + Cho phép tra cứu theo từ khóa, theo ngữ nghĩa hoặc theo chủ đề đã phân loại.
- + Đảm bảo khả năng trả về dữ liệu đúng, đủ và chính xác.

###### - Quản trị

- + Cung cấp chức năng phân quyền tài khoản quản trị trong việc quản lý và khai thác dữ liệu.

##### b. Quản lý Agent AI

###### - Quản lý vòng đời Agent

- + Cho phép tạo mới, sửa đổi, xóa Agent AI.
- + Có khả năng cấu hình các tham số, hành vi của Agent phù hợp với từng kịch bản sử dụng.
- + Lưu lại lịch sử thay đổi và cấu hình của Agent.

###### - Tổ chức và phân loại Agent

- + Hỗ trợ quản lý nhiều Agent AI cho các mục đích khác nhau (tra cứu quy định, hỗ trợ phần mềm...).

###### - Cấu hình tích hợp Agent

- + Cho phép cấu hình Agent để tích hợp vào các kênh giao tiếp (web, cổng dịch vụ, ứng dụng nội bộ).
- + Hỗ trợ gắn Agent AI vào các hệ thống có sẵn của EVN (ví dụ SmartEVN).

###### - Quản trị

- + Có cơ chế kiểm soát truy cập theo vai trò, đảm bảo chỉ người có thẩm quyền mới được điều chỉnh cấu hình Agent.

### c. Tích hợp LLM và các phần mềm khác

- + Hệ thống có khả năng kết nối với một hoặc nhiều mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) để phục vụ việc xử lý ngôn ngữ tự nhiên.
- + Hỗ trợ gửi truy vấn từ Chatbot/Agent đến LLM và nhận lại kết quả dưới dạng văn bản trả lời.
- + Cho phép cấu hình tham số kết nối (API endpoint, khóa truy cập, giới hạn số token, thời gian phản hồi).
- + Cho phép tích hợp Chatbot AI lên hệ thống SmartEVN của EVN.

### d. Thống kê các chức năng trong mô hình thử nghiệm

TT	Nội dung	Chức năng
<b>1</b>	<b>Quản lý Kho dữ liệu tri thức</b>	
1.1		Tiếp nhận và quản lý dữ liệu
1.2		Truy hồi và tìm kiếm dữ liệu
1.3		Quản trị
<b>2</b>	<b>Quản lý Agent AI</b>	
2.1		Quản lý vòng đời Agent
2.2		Tổ chức và phân loại Agent
2.3		Cấu hình tích hợp Agent
2.4		Quản trị
<b>3</b>	<b>Tích hợp LLM và các phần mềm khác</b>	
3.1		Tích hợp LLM Gemini AI
3.2		Tích hợp ChatbotAI với SmartEVN

### 3.2.2. Yêu cầu đối với mô hình thử nghiệm

#### a. Luồng xử lý và truy vấn dữ liệu

Nhà thầu có trách nhiệm đề xuất kiến trúc và luồng xử lý dữ liệu tối ưu, đảm bảo đáp ứng các yêu cầu cốt lõi sau:

- Cơ chế truy hồi và tạo sinh: Giải pháp phải kết hợp giữa khả năng truy hồi dữ liệu chính xác từ kho tri thức nội bộ và khả năng tạo sinh ngôn ngữ tự nhiên để phản hồi người dùng.

- Đảm bảo tính chính xác: Luồng xử lý phải có cơ chế kiểm soát chặt chẽ để triệt tiêu hiện tượng AI tự "sáng tạo" thông tin (Hallucination). Mọi câu trả lời của Chatbot phải được căn cứ trực tiếp trên các văn bản quy định, quy chế, tài liệu hướng dẫn sử dụng hiện hành của EVN được cung cấp trong phạm vi gói thầu.

- Trích dẫn nguồn tin: Hệ thống phải có khả năng hiển thị rõ ràng nguồn trích dẫn (tên văn bản, điều, khoản) đối với mỗi câu trả lời để người dùng có thể đối chiếu.

- Xử lý dữ liệu đa phương thức: Giải pháp cần đề xuất phương án xử lý hiệu quả các dữ liệu không chỉ ở dạng văn bản mà còn cả hình ảnh (sơ đồ luồng, ảnh chụp màn hình giao diện phần mềm) trong các tài liệu hướng dẫn sử dụng.

#### **b. Bảo mật và an toàn thông tin**

- Đảm bảo dữ liệu được lưu trữ và khai thác an toàn.
- Có cơ chế kiểm soát quyền truy cập để ngăn chặn truy cập trái phép.
- Đảm bảo an toàn thông tin khi truyền dữ liệu đến/nhận dữ liệu từ LLM.
- Có cơ chế kiểm soát dữ liệu đầu vào và đầu ra để ngăn chặn rò rỉ thông tin nhạy cảm.

#### **c. Yêu cầu đối với mô hình thử nghiệm**

Nhà thầu thực hiện nghiên cứu, đánh giá và đề xuất mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) phù hợp nhất với đặc thù dữ liệu và nhu cầu của EVNICT. Đề xuất của nhà thầu cần làm rõ các nội dung sau:

- Khả năng xử lý ngữ cảnh lớn: Mô hình đề xuất phải có cửa sổ ngữ cảnh (Context Window) đủ lớn để tiếp nhận và xử lý đồng thời nhiều bộ quy chế dài mà không làm mất đi các liên kết logic giữa các điều khoản.

- Tối ưu hóa chi phí và hiệu năng: Đề xuất giải pháp kỹ để giảm thiểu chi phí sử dụng API và tăng tốc độ phản hồi cho người dùng.

- Khả năng tích hợp: Mô hình được chọn phải đảm bảo khả năng kết nối linh hoạt thông qua API và tích hợp ổn định vào công dịch vụ SmartEVN của EVN.

### **3.3 Yêu cầu về công tác nghiệm thu**

- Sau khi Nhà thầu hoàn thành khảo sát và đánh giá hiện trạng và hoàn thiện Báo cáo khảo sát hiện trạng, Đại diện cán bộ kỹ thuật hai bên tiến hành rà soát, kiểm tra và trình lãnh đạo ký thông qua.

- Sau khi Nhà thầu hoàn thành xây dựng mô hình, giải pháp Chatbot AI đáp ứng yêu cầu tại mục 3 Chương V E-HSMT và cung cấp đầy đủ các hồ sơ, tài liệu theo quy định, bao gồm Báo cáo khảo sát hiện trạng hệ thống và đề xuất kế hoạch

triển khai, Tài liệu tư vấn mô hình/giải pháp, Đại diện cán bộ kỹ thuật hai bên tiến hành kiểm tra, rà soát và trình lãnh đạo ký thông qua.

- Sau khi Nhà thầu hoàn thành thử nghiệm bộ sản phẩm mẫu theo các kịch bản kiểm thử đã được Chủ đầu tư thông qua và cung cấp đầy đủ các hồ sơ, tài liệu theo quy định, bao gồm Bộ sản phẩm mẫu, Tài liệu kịch bản kiểm thử và Báo cáo kết quả kiểm thử, Đại diện Lãnh đạo hai bên ký Biên bản xác nhận hoàn thành kiểm thử. Kết quả kiểm thử là cơ sở để nhà thầu hoàn thiện, chỉnh sửa lại các tài liệu về mô hình và giải pháp theo yêu cầu của Chủ đầu tư.

- Sau khi Nhà thầu hoàn thành việc hoàn thiện giải pháp, bộ sản phẩm mẫu và cung cấp đầy đủ các hồ sơ, tài liệu theo quy định, bao gồm Bộ tài liệu tư vấn hoàn chỉnh, mã nguồn/bộ sản phẩm mẫu và tài liệu hướng dẫn sử dụng, vận hành, Đại diện cán bộ kỹ thuật hai bên tiến hành kiểm tra, rà soát và ký các Biên bản bàn giao tài liệu bản.

- Trên cơ sở nhà thầu nộp đầy đủ các Biên bản thành phần nêu trên và Nhà thầu hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ theo hợp đồng, Đại diện Lãnh đạo hai bên ký Biên bản nghiệm thu hoàn thành hợp đồng.

### **3.4. Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật, bảo hành sản phẩm**

Bảo hành là dịch vụ được cung cấp hoàn toàn miễn phí từ nhà thầu theo các yêu cầu sau đây:

- Thời gian bảo hành: 12 tháng kể từ ngày hai bên ký biên bản nghiệm thu hợp đồng.

- Hình thức bảo hành: hỗ trợ bảo hành 24/7 bằng hình thức trực tiếp/điện thoại/e-mail. Trong thời gian bảo hành, Nhà thầu có trách nhiệm bảo hành sản phẩm, hỗ trợ, sửa lỗi và cập nhật phiên bản mới theo yêu cầu của chủ đầu tư.

- Phạm vi bảo hành:

- + Kể từ ngày bắt đầu thời gian bảo hành, Nhà thầu phải định kỳ thực hiện kiểm tra, đánh giá tình trạng hoạt động của các cấu phần liên quan đến giải pháp và bộ sản phẩm đã bàn giao; kịp thời đưa ra các khuyến cáo, cảnh báo đối với các rủi ro, sự cố có thể phát sinh và đề xuất phương án xử lý nhằm đảm bảo hiệu năng, tính ổn định và khả năng sẵn sàng của hệ thống.
- + Thực hiện xử lý lỗi, khắc phục các khiếm khuyết, bất cập của hệ thống, đảm bảo sản phẩm hoạt động bình thường và đáp ứng yêu cầu sử dụng của Chủ đầu tư.
- + Cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình Chủ đầu tư khai thác, vận hành và hiệu chỉnh hệ thống.
- + Thông báo cho Chủ đầu tư các cảnh báo an toàn, an ninh thông tin liên quan đến phiên bản đang sử dụng trong vòng không quá 07 ngày kể từ khi có thông báo chính thức từ nhà cung cấp/hãng.
- + Bố trí nhân sự thực hiện bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật có trình độ chuyên môn phù hợp, am hiểu hệ thống và đáp ứng các yêu cầu của Chủ đầu tư trong suốt thời gian bảo hành.

### **Bảo lãnh bảo hành**



- Hình thức bảo đảm bảo hành: Bảo lãnh bảo hành mà Bên B gửi Bên A phải là Bảo lãnh không hủy ngang, vô điều kiện do một ngân hàng, tổ chức tài chính hoạt động hợp pháp tại Việt Nam và có đại diện tại địa phương của Bên A phát hành. Bảo lãnh này sẽ được giải tỏa trong vòng 28 ngày sau khi hết thời gian bảo hành và Bên B hoàn thành nghĩa vụ bảo hành, sửa chữa các sai sót theo yêu cầu.

- Giá trị bảo hành: bằng 5% giá hợp đồng.

- Hiệu lực của Bảo lãnh bảo hành: Bảo lãnh bảo hành có hiệu lực kể từ ngày hợp đồng được nghiệm thu bàn giao đưa vào sử dụng đến hết 28 ngày sau ngày hết thời gian bảo hành.

- Thời gian nộp bảo lãnh bảo hành: trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày hai bên ký biên bản nghiệm thu hợp đồng.

- Tại thời điểm 28 ngày trước ngày bảo lãnh bảo hành hết hiệu lực mà Bên B chưa khắc phục hoàn toàn các lỗi/ tồn tại mà nguyên nhân được xác định lỗi của Bên B thì Bên B phải gia hạn thời hạn bảo lãnh với toàn bộ giá trị của bảo lãnh bảo hành cho phù hợp với thời gian hai bên đã thống nhất khắc phục các lỗi/tồn tại và nộp cho Bên A trước thời điểm hết hiệu lực của Bảo lãnh bảo hành tối thiểu 21 ngày. Trong trường hợp tại thời điểm 28 ngày trước ngày bảo lãnh bảo hành hết hiệu lực mà bên B không gia hạn bảo lãnh thì Bên A có quyền tịch thu bảo lãnh bảo hành.

#### **4. Thời gian, địa điểm thực hiện hợp đồng:**

- **Thời gian thực hiện gói thầu:** 120 ngày, trong đó:

+ Nhà thầu thực hiện hợp đồng: 90 ngày

+ Thời gian nghiệm thu, quyết toán: 30 ngày

- **Địa điểm thực hiện:** EVNICT, số 11 Cửa Bắc, Ba Đình, Hà Nội

### **III. Báo cáo và thời gian thực hiện**

Stt	Nhiệm vụ tư vấn	Kết quả công việc	Yêu cầu sản phẩm	Thời gian nhà thầu thực hiện
1	Khảo sát hiện trạng	- Báo cáo khảo sát hiện trạng hệ thống và đề xuất kế hoạch triển khai	Báo cáo khảo sát gồm các phạm vi sau: - Hệ thống phần mềm SmartEVN - Dữ liệu, tài liệu hiện có: Các quy định, quy chế nội bộ và tài liệu hướng dẫn sử dụng của EVN (trong phạm vi gói thầu) - Hạ tầng kỹ thuật của EVN: Hệ thống Data Center, tài nguyên hiện có để cài đặt các thành phần hệ thống.	10 ngày từ khi hợp đồng có hiệu lực

Stt	Nhiệm vụ tư vấn	Kết quả công việc	Yêu cầu sản phẩm	Thời gian nhà thầu thực hiện
2	Xây dựng mô hình, giải pháp Chatbot AI	- Tài liệu tư vấn mô hình/giải pháp	<p>Giải pháp đề xuất phải:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phù hợp với kiến trúc hệ thống CNTT hiện có của đơn vị</li> <li>• Đáp ứng yêu cầu về bảo mật, phân quyền và tích hợp hệ thống</li> </ul> <p>Mô hình Chatbot AI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Làm rõ phương pháp tiếp cận (LLM, NLP, RAG, tích hợp dữ liệu nội bộ...)</li> <li>• Đảm bảo khả năng mở rộng, nâng cấp trong tương lai</li> </ul> <p>Kịch bản hội thoại:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bao phủ các tình huống hỗ trợ chính (tra cứu, hướng dẫn sử dụng, xử lý lỗi...)</li> <li>• Có cấu trúc logic rõ ràng, dễ cập nhật</li> </ul> <p>Dữ liệu tri thức:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Được chuẩn hóa từ tài liệu nghiệp vụ, tài liệu hướng dẫn sử dụng phần mềm</li> <li>• Có khả năng cập nhật, mở rộng và tái sử dụng</li> </ul>	30 ngày kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực
3	Thử nghiệm bộ sản phẩm mẫu	- Kịch bản và báo cáo kiểm thử - Bộ sản phẩm mẫu	<p>Bộ sản phẩm mẫu phải:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thể hiện được đầy đủ các chức năng chính của giải pháp đề xuất</li> <li>• Có khả năng trả lời, hướng dẫn người dùng theo các kịch bản đã xây dựng</li> <li>• Có tính khả thi và đáp ứng được hiệu quả trong thực tế</li> </ul> <p>Kịch bản kiểm thử:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bao gồm các tình huống nghiệp vụ chính</li> <li>• Có dữ liệu kiểm thử cụ thể, rõ ràng</li> </ul> <p>Kết quả kiểm thử:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đánh giá được mức độ đáp ứng của chatbot (độ chính</li> </ul>	30 ngày từ ngày Bên A thông qua mô hình, giải pháp Chatbot AI

Stt	Nhiệm vụ tư vấn	Kết quả công việc	Yêu cầu sản phẩm	Thời gian nhà thầu thực hiện
			xác, thời gian phản hồi, khả năng xử lý tình huống) <ul style="list-style-type: none"> <li>Ghi nhận đầy đủ lỗi, tồn tại và phương án xử lý</li> </ul>	
4	Hoàn thiện và bàn giao		Bàn giao đầy đủ các hồ sơ: - Tài liệu tư vấn mô hình/ giải pháp - Bộ sản phẩm mẫu/mã nguồn thử nghiệm đã hoàn thiện - Tài liệu hướng dẫn sử dụng, vận hành	25 ngày sau khi hoàn thành quá trình thử nghiệm
5	Nghiệm thu		Đáp ứng yêu cầu 3.3 chương V	30 ngày kể từ ngày Bên B hoàn thành toàn bộ công việc của Hợp đồng
6	Bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật	Bảo lãnh bảo hành	Đáp ứng yêu cầu 3.3 chương V	Trong vòng 12 tháng kể từ ngày hai bên nghiệm thu hợp đồng
	<b>Tổng cộng</b>			

#### **IV. Kinh nghiệm và nhân sự của nhà thầu**

##### **1. Năng lực kinh nghiệm của nhà thầu:**

Đáp ứng quy định tại Điểm A (cột STT), Mục 2. Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật, Chương III của E-HSMT.

##### **2. Yêu cầu về nhân sự:**

Đáp ứng quy định Điểm C (cột STT), Mục 2. Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật, Chương III của E-HSMT.

#### **V. Trách nhiệm của Chủ đầu tư**

- Cử cán bộ tham gia phối hợp với nhà thầu để thực hiện công việc
- Giám sát, kiểm tra và đôn đốc Nhà thầu thực hiện gói thầu.
- Bố trí địa điểm làm việc và quyền truy cập vào hệ thống của Bên A phục vụ cho chuyên gia của Nhà thầu đến thực hiện công việc hợp đồng (nếu có).
- Phối hợp với Nhà thầu tiến hành nghiệm thu các công việc, nghiệm thu hoàn thành gói thầu theo quy định.
- Cùng với Nhà thầu giải quyết các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện gói thầu.

#### **VI. Yêu cầu về tài liệu cung cấp**

Với mỗi tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật tại Mục 2, Chương III của E-HSMT, yêu cầu Nhà thầu cung cấp các tài liệu sau làm cơ sở đánh giá:

<b>Stt</b>	<b>Tiêu chuẩn</b>	<b>Yêu cầu tài liệu cung cấp</b>
<b>1</b>	<b>KINH NGHIỆM VÀ NĂNG LỰC CỦA NHÀ THẦU</b>	
1.1	Đã thực hiện gói thầu có tính chất tương tự trong 5 năm gần đây	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mẫu số 04 Chương IV E-HSMT</li> <li>- Bản sao chứng thực Hợp đồng đã hoặc đang thực hiện kèm theo các tài liệu chứng minh sự hoàn thành hợp đồng/hoàn thành dự án, cụ thể như sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đối với hợp đồng đã hoàn thành: Biên bản nghiệm thu hợp đồng hoặc Bảng giá trị quyết toán hợp đồng hoặc Biên bản thanh lý hợp đồng hoặc tài liệu tương đương khác do Chủ đầu tư xác nhận</li> <li>+ Đối với hợp đồng chưa hoàn thành: xác nhận của Chủ đầu tư về khối lượng và giá trị hoàn thành</li> </ul> </li> </ul>
1.2	Số liệu tài chính theo báo cáo tài chính từ năm 2022 đến năm	Bản sao Báo cáo tài chính từ năm 2022 đến năm 2024 mà Nhà thầu đã báo cáo cho cơ quan thuế

Stt	Tiêu chuẩn	Yêu cầu tài liệu cung cấp
	2024 để cung cấp thông tin chứng minh tình hình tài chính lành mạnh của nhà thầu	hoặc Báo cáo tài chính đính kèm Báo cáo kiểm toán.
2	Uy tín của nhà thầu thông qua việc tham dự thầu, kết quả thực hiện hợp đồng của nhà thầu	Nhà thầu cung cấp bản cam kết uy tín có ký tên, đóng dấu của đại diện hợp pháp của nhà thầu
3	<b>GIẢI PHÁP VÀ PHƯƠNG PHÁP LUẬN</b>	
3.1-3.3		Theo Mẫu số 06. Giải pháp và phương pháp luận tổng quát do nhà thầu đề xuất để thực hiện dịch vụ tư vấn
3.4	Kế hoạch triển khai	Mẫu số 08. Tiến độ thực hiện công việc, Chương IV của E-HSMT
3.5	Bố trí nhân sự	Mẫu số 09. Danh sách chuyên gia tham gia thực hiện dịch vụ tư vấn, Chương IV của E-HSMT
4	<b>NHÂN SỰ CHỦ CHỐT</b>	<p>Yêu cầu chung và tài liệu cung cấp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mẫu số 07: Lý lịch chuyên gia tư vấn;</li> <li>- Mẫu số 09: Danh sách chuyên gia tham gia thực hiện dịch vụ</li> </ul> <p>Kèm theo các hồ sơ sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các tài liệu chứng minh kinh nghiệm nhân sự đã tham gia các dự án/hợp đồng tương tự: Hợp đồng và Tài liệu chứng minh sự hoàn thành hợp đồng; Quyết định giao nhiệm vụ hoặc tài liệu tương đương khác.</li> <li>- Bảng kê khai năng lực, kinh nghiệm của nhân sự tham gia gói thầu (Nhà thầu nộp dưới hình thức file .docx, .xlsx)</li> </ul>
4.1	<b>Trưởng nhóm / Tư vấn trưởng</b>	
4.1.1	Số lượng và trình độ:	<p>Đánh giá trên cơ sở:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng lao động với nhân sự của nhà thầu hoặc cam kết của nhân sự thực hiện/ hoặc tài liệu khác tương đương trường hợp sử dụng một số nhân sự chủ chốt không thuộc quản lý của nhà thầu;</li> <li>- Bảng cấp chuyên ngành theo yêu cầu</li> <li>- Lý lịch của chuyên gia theo mẫu số 07</li> <li>- Số năm kinh nghiệm của nhân sự chủ chốt được tính từ thời điểm nhân sự bắt đầu thực hiện</li> </ul>

Stt	Tiêu chuẩn	Yêu cầu tài liệu cung cấp
		công việc tương tự đó đến thời điểm đóng thầu và được đánh giá trên cơ sở Hợp đồng/dự án/ QĐ giao nhiệm vụ hoặc các tài liệu tương đương khác (đính kèm Tài liệu chứng minh sự hoàn thành hợp đồng/dự án)
4.1.2	Kinh nghiệm trong công việc tương tự	Đánh giá trên cơ sở: + Hợp đồng/dự án/ QĐ giao nhiệm vụ hoặc các tài liệu tương đương khác + Tài liệu chứng minh sự hoàn thành hợp đồng/dự án (Biên bản nghiệm thu/Biên bản thanh lý hoặc tài liệu khác tương đương).
<b>4.2</b>	<b>Chuyên gia tư vấn</b>	
4.2.1	Số lượng và trình độ	Đánh giá trên cơ sở: - Hợp đồng lao động với nhân sự của nhà thầu hoặc cam kết của nhân sự thực hiện/ hoặc tài liệu khác tương đương trường hợp sử dụng một số nhân sự chủ chốt không thuộc quản lý của nhà thầu; - Bằng cấp chuyên ngành theo yêu cầu - Lý lịch của chuyên gia - Số năm kinh nghiệm của nhân sự chủ chốt được tính từ thời điểm nhân sự bắt đầu thực hiện công việc tương tự đó đến thời điểm đóng thầu và được đánh giá trên cơ sở Hợp đồng/dự án/ QĐ giao nhiệm vụ hoặc các tài liệu tương đương khác (đính kèm Tài liệu chứng minh sự hoàn thành hợp đồng/dự án)
4.2.2	Kinh nghiệm trong công việc tương tự	Đánh giá trên cơ sở: + Hợp đồng/dự án/ QĐ giao nhiệm vụ hoặc các tài liệu tương đương khác trong vòng 5 năm gần đây. + Tài liệu chứng minh sự hoàn thành hợp đồng/dự án (Biên bản nghiệm thu/Biên bản thanh lý hoặc tài liệu khác tương đương).
<b>5</b>	<b>Yêu cầu về chuyển giao công nghệ</b>	Bản cam kết của Nhà thầu về dịch vụ và báo cáo phải nộp

## VII. Các quy định về thanh toán

Thanh toán đến một trăm phần trăm (100%) giá trị hợp đồng sau khi trừ tạm ứng trong vòng 30 ngày kể từ khi hai bên ký Biên bản nghiệm thu hợp đồng, Nhà thầu xuất trình bộ hồ sơ thanh toán dưới đây và Bên A được Tập đoàn Điện lực Việt Nam cấp tiền cho việc thanh toán này :

- Biên bản bàn giao sản phẩm và các tài liệu theo quy định của hợp đồng;
- Biên bản nghiệm thu khối lượng công việc hoàn thành;
- Biên bản nghiệm thu hợp đồng;
- Bảng quyết toán hợp đồng;
- Công văn đề nghị thanh toán của nhà thầu;
- Hoá đơn GTGT;
- Biên bản thanh lý hợp đồng.

### **VIII. Quy định về nghiệm thu và đánh giá chất lượng dịch vụ**

Chủ đầu tư thực hiện đánh giá chất lượng dịch vụ tư vấn theo nguyên tắc và cách thức như sau:

- Việc đánh giá chất lượng dịch vụ trên cơ sở nhà thầu thực hiện hợp đồng đáp ứng các yêu cầu được nêu trong E-HSMT, E-HSDT của nhà thầu và hợp đồng được hai bên ký kết.

- Chủ đầu tư sẽ dựa vào thời gian trên Biên bản nghiệm thu công việc đối chiếu với tiến độ, thời gian thực hiện hợp đồng nêu tại hợp đồng đã ký kết để đánh giá.

- Chủ đầu tư có quyền được kiểm tra công tác thực hiện công việc của Nhà thầu bất cứ khi nào trong thời gian thực hiện hợp đồng.

Ngoài ra, việc đánh giá chất lượng nhà thầu được thực hiện theo hướng dẫn tại Quyết định số 514/QĐ-EVN ngày 17/4/2025 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc ban hành Hướng dẫn về đánh giá kết quả thực hiện hợp đồng của nhà thầu trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam (*tài liệu đính kèm E-HSMT*).