

Hà Nội, ngày 16 tháng 7 năm 2026

THƯ MỜI CHÀO GIÁ

Kính gửi: Các đơn vị cung cấp

Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương có nhu cầu tiếp nhận báo giá để tham khảo, xây dựng giá cho việc mua sắm hàng hóa, dịch vụ phục vụ hoạt động chuyên môn.

I. Thông tin của đơn vị yêu cầu gửi báo giá:

- Đơn vị yêu cầu gửi báo giá: Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương.
- Mục đích báo giá: Làm cơ sở lựa chọn nhà thầu theo hình thức chỉ định thầu rút gọn.
- Thời gian nhận thư chào giá: trước 17h00 ngày 16 tháng 7 năm 2026. Các báo giá nhận được sau thời điểm trên sẽ không được xem xét.
- Yêu cầu báo giá:
 - Về giá: Giá theo thị trường đã bao gồm thuế VAT và tất cả các loại thuế, phí và lệ phí liên quan đến nội dung công việc.
 - Báo giá có hiệu lực tối thiểu 90 ngày kể từ ngày phát hành, trong báo giá ghi rõ số điện thoại liên hệ của Quý Công ty.
 - Đơn vị chào giá gửi kèm bản sao giấy phép đăng ký kinh doanh.
 - Báo giá được ký, đóng dấu.
- Các thức tiếp nhận báo giá:
 - Hình thức: Gửi trực tiếp hoặc theo đường bưu điện
 - Địa điểm nhận báo giá: Phòng Văn thư (phòng 132, tầng 1, Nhà H), Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương, số 5 Phố Phạm Văn Bạch, Phường Cầu giấy, Hà Nội.
- Phương thức và thời hạn thanh toán: Trong vòng 90 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ thanh toán theo quy định của nhà nước.

II. Nội dung yêu cầu gửi báo giá:

- Gói “Thuê tổng đài tư vấn và đặt lịch hẹn khám bệnh”

STT	Hàng hoá, dịch vụ	Tính năng kỹ thuật	Đơn vị tính	Số lượng	Thời gian (tháng)
1	Thuê tổng đài tư vấn và đặt lịch hẹn khám bệnh	Chi tiết theo phụ lục đính kèm	User	02	12

- Địa điểm sử dụng: Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương
- Loại hợp đồng: Trọn gói

- Thời gian thực hiện: 12 tháng
- Giá đã bao gồm thuế, phí, lệ phí liên quan theo quy định
- Bản sao giấy đăng ký kinh doanh có đóng dấu của Quý công ty.

Trân trọng cảm ơn!

KT VIỆN TRƯỞNG
PHÓ VIỆN TRƯỞNG



Lê Lâm



PHỤ LỤC Tính năng kỹ thuật cụ thể:**DANH MỤC CHỨC NĂNG SẢN PHẨM CONTACT CENTER**

DANH SÁCH TÍNH NĂNG	MÔ TẢ	CONTACT CENTER
Hỗ trợ dịch vụ	Các hình thức hỗ trợ dịch vụ	✓
- Self-service	Khách hàng tự tra cứu cách sử dụng trên Help Center	✓
- Hỗ trợ qua Email	Hỗ trợ qua support@caresoft.vn	8x5
- Hỗ trợ qua Live Chat	Hỗ trợ qua in-app live chat	8x5
- Hỗ trợ qua Hotline	Tổng đài: 02473048222	24x7
- SLA dịch vụ	Cam kết chất lượng dịch vụ	99.90%
Tích hợp phần mềm	Tích hợp caresoft với các phần mềm bên thứ 3	Liên hệ
Thời gian lưu trữ	Thời gian lưu trữ dữ liệu trên hệ thống	✓
Thời gian lưu trữ file ghi âm	Thời gian lưu trữ file ghi âm cuộc gọi	12 tháng gần nhất
Mở rộng thời gian lưu trữ file ghi âm		5,000/ 1 user / 1 tháng mở rộng
Mở rộng thêm email	Mở rộng thêm email so với số email mặc định	100,000/ 1 email / 1 tháng
Tính năng tổng đài	Tính năng tổng đài	Tính năng tổng đài
Tích hợp với số hotline các nhà mạng	Các nhà mạng hỗ trợ SIP Trunking	✓
Định tuyến cơ bản: định tuyến tự động cuộc gọi tới nhân viên xử lý: theo số gọi, xoay vòng		✓
Định tuyến nâng cao: định tuyến tự động cuộc gọi tới nhân viên xử lý: lịch làm việc, theo thời gian, xoay vòng, gặp gần nhất, skill based, theo thuộc tính khách hàng (vip / blacklist / dynamic field)		✓
Cuộc gọi đồng thời		Không giới hạn
Số lượng hotline		Không giới hạn
Hỗ trợ thiết bị đầu cuối SIP Phone		✓
Hỗ trợ thiết bị đầu cuối IP Phone		✓
Hỗ trợ thiết bị đầu cuối trình duyệt (WebRTC)	Sử dụng trình duyệt làm thiết bị nghe gọi, không cần plugin	✓
Hỗ trợ thiết bị đầu cuối số là số di động cá nhân		✓
Ghi âm cuộc gọi		✓
Giao diện Web tương tác cuộc gọi		✓
Popup thông tin cuộc gọi		✓
Popup thông tin khách hàng		✓
Popup ticket	Tự động mở ticket khi có cuộc gọi điện đến, gọi đi	✓

DANH SÁCH TÍNH NĂNG	MÔ TẢ	CONTACT CENTER
Tìm kiếm thông tin khách hàng		✓
Hold, Mute cuộc gọi		✓
Chuyển cuộc gọi		✓
Tổng đài tự động IVR		Không giới hạn
Tổng đài nội bộ PBX		✓
Danh bạ nội bộ		✓
Voicemail		✓
Giám sát cuộc gọi ra, nghe lén cuộc gọi		✓
Giám sát cuộc gọi vào, nghe lén, cướp cuộc gọi, đàm thoại nhóm, ngắt cuộc gọi		✓
Giám sát năng suất nhân viên	Giám sát trạng thái làm việc, giám sát chỉ số online trong ca, trong ngày	✓
Giám sát hàng chờ cuộc gọi		✓
Giao diện admin quản trị nhân-viên, quản trị máy nhánh		✓
Post-call survey		✓
Gọi trực tiếp số máy lẻ		✓
Tìm kiếm và nghe lại cuộc gọi ghi âm (theo ngày, theo nhân viên, theo số khách hàng ...)		✓
Báo cáo thời gian login/logout/online/offline		✓
Báo cáo tổng quan	Báo cáo số lượng, báo cáo miss call, báo cáo AHT...	✓
Báo cáo chi tiết	Báo cáo số lượng, báo cáo miss call, báo cáo AHT...tới từng nhân viên	✓
Ấn số điện thoại khách hàng	Agent chỉ xem được số điện thoại của khách sau khi ấn đi 1 phần	✓
Live Chat		Live Chat
Số lượng cuộc chat đồng thời	Số lượng cuộc chat đồng thời	Không giới hạn
Chat Rating	Cho phép khách hàng đánh giá chất lượng giải đáp chat	✓
Pre-Chat form	Form hỏi thông tin khách hàng trước khi bắt đầu chat	✓
Offline form	Cho phép khách hàng gửi tin nhắn offline khi không có agent sẵn sàng phục vụ	✓
Chuyển chat giữa các agents, phòng ban	Chuyển chat giữa các agents, phòng ban	✓
Mẫu trả lời nhanh	Mẫu trả lời nhanh	✓
File Sending	Gửi file trao đổi giữa agent và khách hàng	10 MB
Chat nội bộ	Chat nội bộ giữa các agent với nhau	✓

DANH SÁCH TÍNH NĂNG	MÔ TẢ	CONTACT CENTER
Định tuyến tự động chat tới nhân viên: luật xoay vòng, skill based, gấp gáp nhất	Định tuyến tự động chat tới nhân viên: luật xoay vòng, skill based, gấp gáp nhất	✓
Triggers	Tự động tạo các hành động dựa trên điều kiện được thiết lập	Không giới hạn
Visitor list	Giám sát tất cả các khách hàng đang vào website	✓
Real Time Monitoring	Giám sát các chỉ số hàng đợi chat, năng suất trung bình hàng đợi...	✓
Tùy chỉnh box chat	Admin tùy chỉnh các thông tin liên quan đến box chat như màu sắc, tiêu đề, nội dung chào ...	✓
Báo cáo tổng quan	Báo cáo tổng quan các chỉ số liên quan đến chat	✓
Báo cáo chi tiết	Báo cáo các chỉ số (số lượng chat, số chat nhỡ, thời gian trả lời trung bình....) Báo cáo trạng thái online/offline//đăng nhập/đăng xuất của agent	✓
Conversation	Khi khách hàng rời website, cuộc hội thoại tự động chuyển thành email để tiếp tục trò chuyện	✓
Chủ động liên hệ lại với khách hàng	Agent có thể chủ động chat lại cho khách hàng khi khách hàng còn online trên website	✓
Visitor list	Cho phép thống kê được số lượng khách hàng đang online trên website của khách hàng	✓
Cập nhật thông tin khách hàng khi đang xử lý	Cho phép agent cập nhật thông tin khách hàng, phân loại khách hàng theo thuộc tính động khi agent đang trao đổi với khách hàng	✓
In-app web chat	Nhúng box chat vào giao diện web của các khách hàng sử dụng dịch vụ phần mềm; in-app web chat phù hợp với doanh nghiệp cung cấp phần mềm B2B	✓
Tính năng quản lý Facebook Page		Tính năng quản lý Facebook Page
Định tuyến tự động comment từ Page tới nhân viên xử lý: luật xoay vòng, gấp gáp nhất	Các comment trên facebook page sẽ được lấy về tự động chia cho nhân viên xử lý	✓
Định tuyến tự động inbox message từ Page tới nhân viên xử lý: luật xoay vòng, skill based, gấp gáp nhất	Các inbox message trên facebook page sẽ được lấy về tự động chia cho nhân viên xử lý	✓
Tự động ẩn comment chứa Email, số điện thoại	Tự động ẩn comment chứa Email, số điện thoại	✓
Mẫu trả lời nhanh	Mẫu trả lời nhanh	✓
Giao diện trả lời comment	Giao diện web-based trong phần mềm	✓

DANH SÁCH TÍNH NĂNG	MÔ TẢ	CONTACT CENTER
Giao diện trả lời inbox message	Giao diện web-based trong phần mềm	✓
Báo cáo tổng quan	Báo cáo số lượng, báo cáo miss chat, báo cáo AHT...	✓
Báo cáo chi tiết	Báo cáo số lượng, báo cáo miss chat, báo cáo AHT...tới từng nhân viên	✓
Cảnh báo Fanpage Facebook bị mất kết nối	Thiết lập cảnh báo khi Fanpage bị mất kết nối sẽ gửi thông báo về Email được cài đặt nhận cảnh báo	✓
Cập nhật thông tin khách hàng khi đang xử lý	Cho phép agent cập nhật thông tin khách hàng, phân loại khách hàng theo thuộc tính động khi agent đang trao đổi với khách hàng	✓
Chủ động liên hệ lại với khách hàng	Agent có thể chủ động chat lại cho khách hàng khi khách hàng còn online trên Facebook	✓
Tính năng quản lý Zalo OA		Tính năng quản lý Zalo OA
Tích hợp Zalo OA		✓
Định tuyến tự động các zalo msg tới nhân viên xử lý: luật xoay vòng, skill based, gấp gáp nhất	Các tin nhắn zalo trên Zalo OA sẽ được lấy về tự động chia cho nhân viên xử lý	✓
Mẫu trả lời nhanh	Mẫu trả lời nhanh	✓
Giao diện trả lời zalo msg	Giao diện web-based trong phần mềm	✓
Báo cáo tổng quan	Báo cáo số lượng, báo cáo miss chat, báo cáo AHT...	✓
Cập nhật thông tin khách hàng khi đang xử lý	Cho phép agent cập nhật thông tin khách hàng, phân loại khách hàng theo thuộc tính động khi agent đang trao đổi với khách hàng	✓
Chủ động liên hệ lại với khách hàng	Agent có thể chủ động chat lại cho khách hàng khi khách hàng còn online trên Facebook	✓
Báo cáo chi tiết	Báo cáo số lượng, báo cáo miss chat, báo cáo AHT...tới từng nhân viên	✓
Ticket - Case management	Ticket - Case management	Ticket - Case management
Định tuyến tự động ticket tới nhân viên xử lý: luật xoay vòng, luật gấp gáp nhất	Các ticket được tạo từ các nguồn sẽ được tự động chia việc cho nhân viên	✓
Tự động chuyển Live Chat thành ticket	Nội dung Live Chat tự động chuyển thành ticket sau khi kết thúc phiên chat	✓
Tự động chuyển facebook comment, inbox message thành ticket	Nội dung tương tác qua facebook page sẽ tự động chuyển thành ticket sau khi kết thúc phiên	✓

DANH SÁCH TÍNH NĂNG	MÔ TẢ	CONTACT CENTER
Tự động chuyển voicemail thành ticket	Chuyển đổi các voicemail khách hàng để lại lời nhắn thành ticket và chia cho nhân viên, ticket có gán sẵn file ghi âm...	✓
Tự động chuyển cuộc gọi nhỡ thành ticket	Chuyển đổi các miss call thành ticket và chia cho nhân viên	✓
Tự động mở ticket khi agent tiếp nhận cuộc gọi	Tự động mở ticket khi agent tiếp nhận cuộc gọi	✓
Tự động chuyển Email thành ticket	Nội dung tương tác qua Email sẽ tự động chuyển thành ticket gắn với khách hàng, hỗ trợ plain-text và html	✓
Tự động chuyển SMS thành ticket	Nội dung tương tác qua SMS sẽ tự động chuyển thành ticket gắn với khách hàng	✓
Tạo ticket từ web	Agent tạo ticket trong giao diện phần mềm	✓
Tạo ticket qua API	Tạo ticket qua API từ các phần mềm bên thứ 3	500 RPH
Chuyển đổi ticket giữa các phòng ban, các agent	Các agent, phòng ban có thể luân chuyển ticket cho nhau để cùng xử lý 1 công việc	✓
Dynamic field	Admin doanh nghiệp chủ động thay đổi các trường thông tin liên quan đến ticket	✓
Customize view	Admin doanh nghiệp tùy chỉnh các view hiển thị danh sách ticket	✓
Business Rule	Thiết lập cơ chế điều hành ticket doanh nghiệp linh hoạt theo yêu cầu	✓
Business Hour	Thiết lập lịch làm việc và lịch nghỉ	✓
SLA	Thiết lập thời gian cam kết xử lý của ticket	✓
Trigger	Tự động tạo các hành động dựa trên điều kiện được thiết lập	✓
Automation	Tạo các trigger chạy theo lịch định trước	✓
Survey	Tự động gửi khảo sát chất lượng xử lý qua email khi ticket được đóng	✓
Macros	Định nghĩa các mẫu trả lời sẵn	✓
Đánh giá chất lượng xử lý ticket	Nội bộ chủ động đánh giá và chấm điểm quá trình xử lý ticket của agent	✓
Organization	Gom nhóm các khách hàng liên hệ vào cùng 1 tổ chức	✓
File đính kèm ticket	Kích thước tối đa file đính kèm	20 MB

DANH SÁCH TÍNH NĂNG	MÔ TẢ	CONTACT CENTER
Báo cáo tổng hợp ticket	Báo cáo phân quyền theo các role: admin, supervisor, agent	✓
Báo cáo chi tiết ticket	Báo cáo chi tiết ticket: thời gian phản hồi lần đầu, thời gian xử lý trung bình, báo cáo chi tiết theo nội dung...	✓
Tính năng Email	Tính năng Email	Tính năng Email
Tích hợp Email (ví dụ cskh@doanhnghiep.com.vn)	Tự động lấy các email trong hộp thư chung về hệ thống	5
Định tuyến tự động Email tới nhân viên xử lý: luật xoay vòng, luật gấp gần nhất	Tự động chia các email lấy từ hộp thư chung tới nhân viên	✓
Gửi Email tới khách hàng	Khách hàng nhận email từ địa chỉ email chung của doanh nghiệp	✓
Email marketing	Hỗ trợ cá nhân hóa nội dung Email, gửi theo chế độ thủ công	Gửi tối đa 10,000 email / 1 tháng / 1 agent
Email automation	Hỗ trợ cá nhân hóa nội dung Email, gửi theo chế độ tự động theo lịch	Gửi tối đa 10,000 email / 1 tháng / 1 agent
Báo cáo tổng hợp Email	Báo cáo số lượng email nhận vào, gửi ra, số email thành công, số email đọc...	✓
Báo cáo chi tiết Email	Báo cáo chi tiết theo nhóm, chuyên viên	✓
Tính năng SMS	Tính năng SMS	Tính năng SMS
Tích hợp tin nhắn thương hiệu (SMS Brand Name)		✓
Tích hợp đầu số ngắn SMS (Short Code SMS) để nhận SMS		✓
Định tuyến tự động SMS tới nhân viên xử lý: luật xoay vòng, luật gấp gần nhất		✓
SMS Marketing	Hỗ trợ cá nhân hóa nội dung SMS, gửi theo chế độ thủ công	Gửi tối đa 1000 SMS / 1 tháng / 1 agent
SMS Automation	Hỗ trợ cá nhân hóa nội dung SMS, gửi theo chế độ tự động theo lịch	Gửi tối đa 1000 SMS / 1 tháng / 1 agent
Báo cáo tổng hợp SMS	Báo cáo số lượng sms gửi ra theo ngày, tuần, quý ...	✓
Báo cáo chi tiết SMS	Báo cáo chi tiết theo nhóm, chuyên viên	✓
Tính năng outbound	Tính năng outbound	Tính năng outbound
Tạo chiến dịch	Tạo chiến dịch outbound: gọi điện, email, sms theo 2 chế độ manual / automated	✓
Tạo bảng câu hỏi / câu trả lời cho chiến dịch gọi điện	Bảng hỏi / trả lời sẽ hiển thị trong phiên gọi điện của nhân viên	✓

DANH SÁCH TÍNH NĂNG	MÔ TẢ	CONTACT CENTER
Import / Export khách hàng vào chiến dịch từ file	Import / Export khách hàng vào chiến dịch từ file	✓
Import khách hàng vào chiến dịch từ bộ lọc	Các khách hàng lọc ở chức năng contact management sẽ	✓
Do not call list	Cho phép khách hàng từ chối nhận cuộc gọi từ doanh nghiệp	✓
Unsubscriber SMS	Cho phép khách hàng từ chối nhận SMS từ doanh nghiệp	✓
Unsubscriber Email	Cho phép khách hàng từ chối nhận Email từ doanh nghiệp	✓
Báo cáo kết quả thực hiện chiến dịch	Báo cáo kết quả thực hiện chiến dịch	✓
Báo cáo kết quả câu hỏi / câu trả lời cho chiến dịch gọi điện	Báo cáo kết quả câu hỏi / câu trả lời cho chiến dịch gọi điện	✓
CRM	CRM	CRM
Quản lý khách hàng cá nhân	Mỗi khách hàng là 1 contact	✓
Quản lý khách hàng tổ chức	Nhóm các user riêng lẻ của tổ chức vào 1 khách hàng tổ chức	✓
Công cụ làm Segment khách hàng cá nhân	Công cụ phân lớp, phân tích khách hàng	✓
Công cụ làm Segment khách hàng tổ chức	Công cụ phân lớp, phân tích khách hàng là tổ chức	✓
Công cụ làm Segment ticket	Công cụ phân lớp, phân tích các thuộc tính của ticket	✓
Dynamic field (user)	Admin tự thêm được các trường thông tin vào user phù hợp với doanh nghiệp	✓
Dynamic field (tổ chức)	Admin tự thêm được các trường thông tin vào tổ chức phù hợp với doanh nghiệp	✓
Dynamic view (ticket)	Hiển thị thông tin tùy biến tại các giao diện view thông tin, customize theo từng doanh nghiệp	✓
Merge Contact	Ghép các thông tin liên hệ rời rạc của 1 khách hàng vào chung 1 view	✓
Hợp nhất thông tin, lịch sử tương tác khách hàng đa kênh	Tất cả thông tin KH đến từ các kênh	✓
Import / Export dữ liệu khách hàng	Import / Export dữ liệu khách hàng	✓
Contacts & ticket history	Lịch sử tương tác khách hàng	✓
Kho tri thức (Knowledge Base)	Kho tri thức (Knowledge Base)	Kho tri thức (Knowledge Base)
Tùy chỉnh trang Help Center	Doanh nghiệp tùy chỉnh được các thông tin trên trang KB như màu sắc, logo, banner...	✓
Công cụ soạn thảo articles	WYSIWUG, hỗ trợ soạn thảo theo mã HTML, hỗ trợ link Video, ảnh, bảng biểu	✓

DANH SÁCH TÍNH NĂNG	MÔ TẢ	CONTACT CENTER
Import nội dung	Import theo template excel được cung cấp sẵn	✓
Public help center	Tạo các help center cho khách hàng của doanh nghiệp vào tra cứu thông tin	✓
Private help center	Hỗ trợ nhân viên đăng nhập để xem các thông tin, tra cứu nội bộ công ty	✓
Collections	Hỗ trợ phân loại bài viết thành nhiều collection khác nhau tùy theo nội dung bài viết	✓
Tìm kiếm	Tìm kiếm linh hoạt nội dung theo từ, theo cụm từ	✓
Phản hồi	Cho phép khách hàng để lại phản hồi trên bài viết	✓
Báo cáo KB	Báo cáo số lượng view, số lượng phản hồi, tỉ lệ đáp ứng	✓
Quality Assurance (QA)	Quality Assurance (QA)	Quality Assurance (QA)
Tạo kịch bản chấm điểm	Tạo kịch bản chấm điểm (tiêu chí chấm điểm)	✓
Phân công chấm điểm	Phân công cho bộ phận hoặc từng QA thực hiện chấm điểm	✓
Phê duyệt chấm điểm	Chuyên viên thực hiện khiếu nại lại với các nội dung chấm điểm chưa chính xác và QA Lead có quyền quyết định thông tin khiếu nại là đúng hay sai và đưa phương án giải quyết	✓
Báo cáo chấm điểm	Báo cáo tổng hợp và chi tiết liên quan đến quản lý chất lượng	✓
Mobile App	Mobile App	Mobile App
Ứng dụng hỗ trợ 2 hệ điều hành iOS, Android	Ứng dụng hỗ trợ 2 hệ điều hành iOS, Android	✓
Notification	Cho phép có thông báo khi có ticket mới, ticket được cập nhật	✓
Xử lý ticket	Phản hồi ticket cho khách hàng hoặc tương tác nội bộ	✓
Xem, cập nhật thông tin khách hàng	Xem chi tiết và cập nhật thông tin khách hàng	✓
Lịch sử tương tác khách hàng	Xem chi tiết lịch sử tương tác khách hàng	✓
Tìm kiếm phiếu ghi, khách hàng	Tìm kiếm nhanh, tìm kiếm nâng cao phiếu ghi và khách hàng	✓
Smart Dialer	Smart Dialer	Smart Dialer
Tích hợp các công nghệ quay số với hệ thống Call Center/ Contact Center	Liên kết phần smart dialer với giao diện xử lý của agent	✓