

Hà Nội, ngày 05 tháng 8 năm 2026

THƯ MỜI CHÀO GIÁ

Kính gửi: Các đơn vị cung cấp

Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương có kế hoạch mời đơn vị thực hiện nội dung công việc: Cung cấp dịch vụ tin nhắn thương hiệu chăm sóc khách hàng năm 2026-2028.

Kính mời các đơn vị cung cấp gửi báo giá cho Viện theo nội dung cụ thể như sau:

I. Nội dung yêu cầu gửi báo giá:

1. Đơn vị yêu cầu gửi báo giá: Viện Huyết học - Truyền máu Trung ương.
2. Mục đích báo giá: Làm cơ sở xây dựng giá kế hoạch.
3. Thời gian nhận thư chào giá: trước 16h00 ngày 17 tháng 8 năm 2026. Các báo giá nhận được sau thời điểm trên sẽ không được xem xét.
4. Yêu cầu báo giá:
 - Về 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 phải được ký và đóng dấu.
5. 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.
 - Điện thoại: 0243.782.1895 – 226.

II. Yêu cầu kỹ thuật:

Chi tiết theo phụ lục đính kèm

1. Loại hợp đồng: Hợp đồng theo đơn giá cố định.
2. Thời gian thực hiện gói thầu: 24 tháng.

3. Phương thức thanh toán: Thanh toán chuyển khoản trong vòng 90 ngày, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ thanh toán gồm (Biên bản bàn giao, Biên bản nghiệm thu, Hóa đơn tài chính, Biên bản đối chiếu công nợ, Biên bản thanh lý hợp đồng).

Trân trọng cảm ơn!

KT.VIÊN TRƯỞNG
PHÓ VIÊN TRƯỞNG
VIỆN HUYẾT HỌC
TRUYỀN MÀU
TRUNG ƯƠNG
Lê Lâm

PHỤ LỤC 01: YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

1. Giới thiệu chung về gói thầu

- Tên gói thầu: Cung cấp dịch vụ tin nhắn thương hiệu chăm sóc khách hàng.
- Phạm vi cung cấp: Dịch vụ gửi tin nhắn thương hiệu từ các phần mềm, hệ thống nghiệp vụ và công quản trị của Viện đến thuê bao di động; bao gồm đăng ký, duy trì tên định danh, kết nối kỹ thuật, vận hành, hỗ trợ, báo cáo và đối soát trong suốt thời gian thực hiện hợp đồng.
- Thời gian thực hiện gói thầu: 24 tháng.
- Loại hợp đồng: Hợp đồng theo đơn giá cố định.
- Khối lượng thanh toán căn cứ số lượng tin nhắn thực tế được hệ thống ghi nhận và đối soát theo quy định của hợp đồng. Đơn giá dự thầu phải bao gồm đầy đủ chi phí đăng ký và duy trì tên định danh, kết nối, vận hành, hỗ trợ kỹ thuật, thuế, phí và các chi phí liên quan để cung cấp dịch vụ hoàn chỉnh.

Giải thích thuật ngữ và chữ viết tắt sử dụng trong Chương này:

Thuật ngữ/chữ viết tắt	Nội dung đầy đủ và ý nghĩa
SMS	Short Message Service - dịch vụ tin nhắn ngắn.
Tin nhắn thương hiệu (SMS Brandname)	Tin nhắn ngắn hiển thị tên định danh hoặc thương hiệu đã được chấp thuận thay cho số điện thoại gửi.
A2P SMS	Application-to-Person Short Message Service - tin nhắn được gửi từ ứng dụng hoặc hệ thống đến thuê bao di động.
API	Application Programming Interface - giao diện lập trình ứng dụng, dùng để các phần mềm trao đổi dữ liệu và gửi yêu cầu tin nhắn.
REST	Representational State Transfer - kiểu kiến trúc phổ biến để xây dựng giao diện lập trình ứng dụng trên nền web.
HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure - giao thức truyền dữ liệu web có mã hóa.
SMPP	Short Message Peer-to-Peer - giao thức trao đổi tin nhắn ngắn giữa các hệ thống.
DLR	Delivery Receipt - báo cáo trạng thái phát tin do hệ thống hoặc doanh nghiệp viễn thông trả về.
TLS/mTLS	Transport Layer Security/Mutual TLS - giao thức bảo mật tầng truyền tải/xác thực bảo mật hai chiều.
UAT	User Acceptance Testing - kiểm thử chấp nhận của người sử dụng trước khi vận hành chính thức.
SLA	Service Level Agreement - thỏa thuận mức dịch vụ, gồm các chỉ tiêu chất lượng và thời gian đáp ứng.

Thuật ngữ/chữ viết tắt	Nội dung đầy đủ và ý nghĩa
RTO	Recovery Time Objective - mục tiêu thời gian khôi phục dịch vụ sau sự cố.
RPO	Recovery Point Objective - mục tiêu điểm khôi phục dữ liệu, thể hiện mức dữ liệu tối đa có thể bị mất tính theo thời gian.
VPN	Virtual Private Network - mạng riêng ảo dùng để thiết lập kết nối bảo mật giữa các hệ thống.
IPsec	Internet Protocol Security - bộ giao thức bảo mật kết nối trên mạng Internet.
MFA	Multi-Factor Authentication - xác thực đa yếu tố, yêu cầu từ hai yếu tố xác thực trở lên.

2. Yêu cầu kỹ thuật

ST T	Nhóm yêu cầu	Yêu cầu kỹ thuật tối thiểu																		
1	Phạm vi cung cấp và khả năng gửi tin	– Cung cấp dịch vụ tin nhắn thương hiệu hiển thị tên định danh của Viện Huyết học – Truyền máu Trung ương và gửi đến thuê bao thuộc 07 mạng di động theo khối lượng như sau: <table><tr><th>Mạng di động</th><th>Số lượng dự kiến</th></tr><tr><td>Viettel</td><td>3.212.000</td></tr><tr><td>MobiFone</td><td>343.200</td></tr><tr><td>VinaPhone</td><td>686.400</td></tr><tr><td>Gtel</td><td>440</td></tr><tr><td>Vietnamobile</td><td>34.100</td></tr><tr><td>Reddi/Wintel</td><td>2.860</td></tr><tr><td>iTel</td><td>14.300</td></tr><tr><td>Tổng cộng</td><td>4.293.300</td></tr></table> - Hệ thống nhà thầu phải có kết nối trực tiếp đến tối thiểu các nhà mạng viễn thông ở Việt Nam (Viettel, MobiFone, Vinaphone, Vietnamobile) với hình thức kết nối SMPP hoặc Webservice.	Mạng di động	Số lượng dự kiến	Viettel	3.212.000	MobiFone	343.200	VinaPhone	686.400	Gtel	440	Vietnamobile	34.100	Reddi/Wintel	2.860	iTel	14.300	Tổng cộng	4.293.300
Mạng di động	Số lượng dự kiến																			
Viettel	3.212.000																			
MobiFone	343.200																			
VinaPhone	686.400																			
Gtel	440																			
Vietnamobile	34.100																			
Reddi/Wintel	2.860																			
iTel	14.300																			
Tổng cộng	4.293.300																			
2	Kết nối và tích hợp hệ thống	– Kết nối, trao đổi dữ liệu để gửi tin nhắn từ bên cung cấp thứ 3 (các phần mềm đang sử dụng tại Viện) – Dữ liệu trao đổi sử dụng bộ mã ký tự Unicode, mã hóa UTF-8. Tài liệu tích hợp phải mô tả cấu trúc yêu cầu và phản hồi, mã lỗi, giới hạn lưu lượng, cơ chế xác thực, chống gửi trùng, thử lại và xử lý ngoại lệ. – Kết nối phải được mã hóa bằng giao thức TLS phiên bản 1.2 trở lên hoặc biện pháp tương đương; hỗ trợ cơ chế xác thực																		

ST T	Nhóm yêu cầu	Yêu cầu kỹ thuật tối thiểu
		bằng khóa truy cập, mã thông báo, chứng thư số, xác thực hai chiều, giới hạn địa chỉ mạng hoặc cơ chế tương đương. – Cung cấp môi trường thử nghiệm, tài khoản thử nghiệm, tài liệu tích hợp và đầu mối kỹ thuật để phối hợp kiểm thử trước khi vận hành chính thức.
3	Cổng quản trị dịch vụ	– Hỗ trợ gửi tin đơn lẻ và theo lô; gửi theo mẫu có tham số; đặt lịch gửi; tra cứu trạng thái; hủy yêu cầu chưa được chuyển đi khi trạng thái hệ thống cho phép; nhận báo cáo trạng thái phát tin thông qua giao diện lập trình ứng dụng hoặc cơ chế hệ thống chủ động gửi thông báo đến địa chỉ tiếp nhận của Viện. – Cổng quản trị hoạt động trên trình duyệt web; cho phép quản lý tài khoản, phân quyền theo vai trò và phạm vi dữ liệu; hỗ trợ xác thực đa yếu tố đối với tài khoản quản trị hoặc biện pháp bảo vệ tương đương. – Cho phép tạo chiến dịch, quản lý mẫu tin, nhập dữ liệu từ tệp với định dạng tối thiểu CSV (giá trị phân tách bằng dấu phẩy), XLSX (bảng tính Microsoft Excel), TXT (văn bản thuần); kiểm tra định dạng số thuê bao, chuẩn hóa, loại bỏ bản ghi trùng và xem trước dữ liệu trước khi gửi. – Cho phép đặt lịch, tạm dừng hoặc hủy chiến dịch trước khi chuyển tin; gửi tin theo sự kiện hoặc lịch định kỳ, bao gồm tin chúc mừng sinh nhật khi Viện có nhu cầu và có dữ liệu hợp lệ. – Có chức năng ước tính số lượng và chi phí dự kiến trước khi xác nhận gửi; hiển thị trạng thái xử lý trong thời gian gần thực. – Quản lý danh sách thuê bao từ chối nhận tin hoặc danh sách loại trừ. Việc đưa thuê bao vào danh sách loại trừ phải căn cứ yêu cầu của người nhận, số không hợp lệ hoặc ngưỡng lỗi do Viện cấu hình; không tự động khóa vĩnh viễn khi chưa phân loại nguyên nhân gửi không thành công. – Tự động bổ sung hướng dẫn từ chối nhận tin đối với tin quảng cáo khi pháp luật yêu cầu; không bắt buộc bổ sung cú pháp từ chối đối với tin giao dịch hoặc tin nghiệp vụ không phải quảng cáo. – Có nhật ký thao tác người dùng, nhật ký thay đổi cấu hình và khả năng truy xuất phục vụ kiểm tra, đối soát. – Hệ thống tự động kiểm tra và chuyển đầu mạng giữ số

ST T	Nhóm yêu cầu	Yêu cầu kỹ thuật tối thiểu
4	Báo cáo trạng thái và đối soát	– Cung cấp báo cáo theo thời gian, chiến dịch, mẫu tin, tài khoản, mạng nhận và trạng thái xử lý; cho phép xuất dữ liệu ra tệp tối thiểu có các định dạng txt, .xlsx, .csv. – Dữ liệu báo cáo tối thiểu gồm: mã tin nhắn, tên định danh, số thuê bao được che hoặc mã hóa phù hợp, thời điểm hệ thống nhận yêu cầu, thời điểm chuyển doanh nghiệp viễn thông, trạng thái, mã lỗi hoặc nguyên nhân và trạng thái tính cước. – Chuyển tiếp báo cáo trạng thái phát tin cho hệ thống của Viện trong thời gian không quá 60 giây kể từ khi nền tảng của nhà thầu nhận được báo cáo từ doanh nghiệp viễn thông, trừ trường hợp sự cố ngoài khả năng kiểm soát. – Thực hiện đối soát định kỳ hằng tháng; mô tả rõ nguyên tắc xác định trạng thái tính cước. Chỉ tính tin gửi thành công.
5	Hiệu năng và mức sẵn sàng	– Nền tảng có khả năng tiếp nhận tối thiểu 10.000 yêu cầu gửi trong một phút trong điều kiện kiểm thử thống nhất. Nhà thầu phải mô tả giới hạn lưu lượng, cơ chế xếp hàng và điều tiết khi lưu lượng tăng đột biến. – Thời gian phản hồi của giao diện lập trình ứng dụng đối với yêu cầu được hệ thống chấp nhận không quá 02 giây đối với ít nhất 95% số yêu cầu trong điều kiện tải bình thường. – Đối với tin đã được hệ thống chấp nhận, thời gian chuyển yêu cầu sang doanh nghiệp viễn thông không quá 05 giây đối với ít nhất 95% số yêu cầu trong điều kiện tải bình thường; không bao gồm thời gian phát đến thiết bị đầu cuối do mạng viễn thông, vùng phủ sóng, thiết bị hoặc thuê bao quyết định. – Mức sẵn sàng của cổng dịch vụ và giao diện lập trình ứng dụng tối thiểu 99,9% theo tháng; không bao gồm thời gian bảo trì có kế hoạch đã được thông báo trước và sự cố hoàn toàn thuộc hạ tầng mạng viễn thông hoặc Internet ngoài phạm vi kiểm soát của nhà thầu.
6	Kiến trúc dự phòng và khôi phục	– Dịch vụ được triển khai theo kiến trúc có dự phòng, hạn chế điểm lỗi đơn; các thành phần trọng yếu được bố trí tại tối thiểu hai vùng hoặc địa điểm hạ tầng độc lập, hoặc sử dụng kiến trúc điện toán đám mây có mức dự phòng tương đương. – Có cơ chế chuyển đổi dự phòng, sao lưu cấu hình và dữ liệu cần thiết; mục tiêu thời gian khôi phục dịch vụ không quá 02 giờ và mục tiêu điểm khôi phục dữ liệu không quá 15 phút đối với dữ liệu vận hành trọng yếu.

ST T	Nhóm yêu cầu	Yêu cầu kỹ thuật tối thiểu
		– Kết nối giữa hệ thống của Viện và hệ thống của nhà thầu phải được thiết lập thành kênh kết nối riêng về mặt logic, có mã hóa và xác thực hai đầu. Giải pháp có thể là kênh thuê riêng, mạng riêng ảo kết nối giữa hai hệ thống, bộ giao thức bảo mật IPsec, xác thực TLS hai chiều hoặc giải pháp tương đương đáp ứng yêu cầu an toàn thông tin. Băng thông phải phù hợp với lưu lượng thực tế và đáp ứng thỏa thuận mức dịch vụ.
7	An toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu	– Tuân thủ pháp luật hiện hành về an ninh mạng, an toàn thông tin mạng, viễn thông, chống tin nhắn rác, quảng cáo và bảo vệ dữ liệu cá nhân. – Dữ liệu do Viện cung cấp hoặc hình thành trong quá trình thực hiện hợp đồng thuộc quyền quản lý của Viện; nhà thầu chỉ được xử lý theo mục đích, phạm vi và thời hạn được Viện chấp thuận. – Mã hóa dữ liệu khi truyền; mã hóa hoặc áp dụng biện pháp bảo vệ tương đương đối với dữ liệu lưu trữ; kiểm soát truy cập theo nguyên tắc cấp quyền tối thiểu; ghi nhật ký truy cập và thao tác quản trị. – Không sử dụng, sao chép, chia sẻ, chuyển giao hoặc khai thác dữ liệu thuê bao và nội dung tin nhắn cho mục đích khác; không giao lại công việc xử lý dữ liệu trọng yếu cho bên khác nếu chưa được Viện chấp thuận bằng văn bản. – Công bố trong hồ sơ kỹ thuật địa điểm hoặc vùng xử lý, lưu trữ dữ liệu và các bên tham gia xử lý dữ liệu. Mọi thay đổi ngoài phạm vi đã công bố phải được Viện chấp thuận bằng văn bản và tuân thủ pháp luật. – Có chính sách lưu giữ, sao lưu, hoàn trả và xóa dữ liệu. Khi kết thúc hợp đồng, nhà thầu phải bàn giao dữ liệu theo yêu cầu và xác nhận xóa dữ liệu còn lưu giữ, trừ dữ liệu phải lưu theo quy định pháp luật. – Thông báo cho Viện trong vòng 02 giờ kể từ khi phát hiện sự cố an toàn thông tin hoặc sự cố dữ liệu có khả năng ảnh hưởng đến dịch vụ hoặc dữ liệu của Viện; cung cấp báo cáo sơ bộ trong 24 giờ và báo cáo nguyên nhân, biện pháp khắc phục sau khi xử lý.
8	Hỗ trợ kỹ thuật và quản lý sự cố	– Cung cấp đầu mỗi hỗ trợ kỹ thuật 24 giờ mỗi ngày, 07 ngày mỗi tuần qua tối thiểu hai kênh, gồm điện thoại, thư điện tử hoặc hệ thống tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ.

ST T	Nhóm yêu cầu	Yêu cầu kỹ thuật tối thiểu
		– Sự cố mức 1 - gián đoạn toàn bộ dịch vụ hoặc có nguy cơ mất an toàn dữ liệu: phản hồi trong 15 phút; khôi phục hoặc có giải pháp tạm thời trong 04 giờ. – Sự cố mức 2 - suy giảm một phần chức năng hoặc hiệu năng: phản hồi trong 30 phút; khắc phục trong 08 giờ. – Sự cố mức 3 - lỗi không làm gián đoạn dịch vụ hoặc yêu cầu hỗ trợ thông thường: phản hồi trong 04 giờ làm việc; xử lý trong 02 ngày làm việc. – Thông báo trước tối thiểu 72 giờ đối với bảo trì có kế hoạch có khả năng ảnh hưởng dịch vụ; ưu tiên bảo trì ngoài giờ hành chính và có phương án giảm thiểu gián đoạn. – Có cơ chế tiếp nhận, theo dõi, cập nhật tiến độ, đóng sự cố và lập báo cáo sự cố. Thời gian xử lý được tính từ thời điểm hệ thống hỗ trợ hoặc đầu mối trực nhận được thông tin.
9	Triển khai, kiểm thử và bàn giao	– Khảo sát, thống nhất phương án tích hợp, cấu hình tài khoản, thiết lập tên định danh, môi trường thử nghiệm và kế hoạch chuyển sang vận hành chính thức. – Phối hợp xây dựng kịch bản kiểm thử tối thiểu gồm: gửi tin đơn lẻ và theo lô; mẫu tin có tham số; lịch gửi; lỗi dữ liệu; chống gửi trùng; báo cáo trạng thái phát tin; chuyển mạng giữ số; phân quyền; báo cáo; kiểm thử tải và chuyển đổi dự phòng. – Chỉ đưa dịch vụ vào vận hành chính thức sau khi hai bên hoàn thành kiểm thử chấp nhận của người sử dụng và ký biên bản xác nhận. – Bàn giao tài liệu hướng dẫn sử dụng, tài liệu quản trị, tài liệu giao diện lập trình ứng dụng, danh sách đầu mối hỗ trợ, tài khoản và cấu hình thuộc phạm vi Viện được quyền quản lý; tổ chức hướng dẫn sử dụng cho cán bộ được phân công.
10	Các yêu cầu khác	Đơn vị cung cấp dịch vụ phải có giấy phép cung cấp dịch vụ Viễn thông do Bộ Khoa học và Công nghệ cấp còn hiệu lực.