

SỞ Y TẾ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
BỆNH VIỆN UNG BƯỚU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 19 tháng 01 năm 2026

## YÊU CẦU BÁO GIÁ

Chủng loại mặt hàng: Tư vấn dịch vụ thẩm định giá

**Kính Gửi: Các nhà cung cấp**

Bệnh viện Ung Bướu có kế hoạch lựa chọn nhà thầu tư vấn dịch vụ thẩm định giá gói thầu: **“Thuê dịch vụ Giải pháp số hóa trong truyền thông và chăm sóc khách hàng qua đa kênh truyền thông của Bệnh viện Ung Bướu”**

Kính mời các đơn vị thẩm định giá quan tâm có khả năng thẩm định giá cung cấp báo giá theo mẫu báo giá đính kèm.

Đề nghị các đơn vị thẩm định giá cung cấp gửi file excel và bản scan báo giá có đóng dấu theo mẫu đến địa chỉ email: [thamdinghgiabvub@gmail.com](mailto:thamdinghgiabvub@gmail.com)


Thông tin người nhận báo giá trực tiếp:

- Họ và tên: Phan Thị Thu Huyền
- Số điện thoại: 0906373626

Hồ sơ báo giá gửi trực tiếp về địa chỉ: Phòng Tài Chính - Kế Toán, Bệnh viện Ung Bướu Số 03, Đường Nơ Trang Long, Phường Gia Định, Thành phố Hồ Chí Minh, bao gồm: bảng báo giá có hiệu lực (theo mẫu đính kèm).

Thời gian nhận báo giá: 05 ngày kể từ ngày đăng thông báo. Các báo giá nhận được sau thời điểm nêu trên sẽ không được xem xét.

Thời gian nhận chứng thư thẩm định giá: sau 05 ngày kể từ ngày nhận báo giá phí tư vấn dịch vụ thẩm định giá.

Trân trọng. 

**Nơi nhận:**

- Các đơn vị có quan tâm;
- Lưu: VT, TC-KT (PTTH).

**GIÁM ĐỐC**



*Diệp Bảo Tuấn*

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Email:

## BẢNG BÁO GIÁ

Kính gửi: Bệnh viện Ung Bướu

Theo thông báo của Quý bệnh viện, Công ty chúng tôi xin gửi báo giá phí tư vấn dịch vụ thẩm định gói thầu sau:

STT	Nội dung công việc	ĐVT	Số lượng	Đơn giá (bao gồm VAT) (VNĐ)	Thành tiền (VNĐ)	Địa điểm thực hiện dịch vụ	Dự kiến ngày hoàn thành dịch vụ
1	Phí tư vấn dịch vụ thẩm định giá gói thầu: “ <b>Thuê dịch vụ Giải pháp số hóa trong truyền thông và chăm sóc khách hàng qua đa kênh truyền thông của Bệnh viện Ung Bướu</b> ”	Gói	01			Bệnh viện Ung Bướu	Nhận dự thảo chứng thư thẩm định giá sau 05 ngày kể từ ngày nhận báo giá phí tư vấn dịch vụ thẩm định giá.
	<b>Tổng cộng</b>						

Ghi chú: Báo giá này có hiệu lực từ ngày.....đến ngày.....

Ngày ... tháng ... năm ...

ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA NHÀ THẦU

(Ghi rõ chức danh, ký tên và đóng dấu)





**DANH MỤC THẨM ĐỊNH GIÁ**

**Thuê dịch vụ Giải pháp số hóa trong truyền thông và chăm sóc khách hàng  
qua đa kênh truyền thông của Bệnh viện Ung Bướu**

1. Số Lượng người truy cập: 2.500.000 tin ZNS và 1.000.000 tin SMS
2. Thời hạn sử dụng: 24 tháng
3. Yêu cầu chức năng:

**I. GIẢI PHÁP CHI TIẾT**

STT	Nội dung	Chi tiết
1. Nội dung giải pháp		
1.1	Kết nối hệ thống	- Kết nối với hệ thống phần mềm của bệnh viện: hệ thống đặt lịch, ứng dụng đặt lịch và hệ thống phần mềm quản lý thông tin, quản trị điều hành của bệnh viện
1.2	Thông báo xác nhận đặt lịch khám	- Gửi tin nhắn xác nhận sau khi đặt lịch thành công, bao gồm các thông tin như sau: <ul style="list-style-type: none"><li>• Số thứ tự khám</li><li>• Giờ khám dự kiến</li><li>• Phòng khám</li><li>• Tên bác sĩ (nếu có)</li><li>• Hướng dẫn/ghi chú bổ sung</li></ul>
1.3	Trả kết quả cận lâm sàng	- Tự động gửi thông báo khi có kết quả cận lâm sàng: xét nghiệm, X-quang, siêu âm, MRI, CT, đo điện tim... - Hỗ trợ gửi qua Zalo ZNS (ưu tiên) hoặc SMS (nếu Zalo ZNS gửi thất bại). - Bệnh nhân nhấn trực tiếp vào đường link để xem kết quả mà không cần đăng nhập App, không cần cài đặt phần mềm.
1.4	Trả tin nhắn OTP	- Xác thực số điện thoại của bệnh nhân khi đăng ký tài khoản trên App hoặc Website. - Gửi mã OTP qua Zalo ZNS (nếu số có Zalo) hoặc SMS (nếu không có Zalo). - Đảm bảo OTP bảo mật, chống spam, tốc độ gửi tin đáp ứng < 3 giây.
1.5	Khảo sát đánh giá hài lòng của khách hàng	- Gửi khảo sát hài lòng ngay sau khi khách hàng sử dụng dịch vụ (khám bệnh, xét nghiệm, nhập viện, thanh toán...).

STT	Nội dung	Chi tiết
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Người dùng có thể trả lời khảo sát trực tiếp trên Zalo mà không cần cài App.</li> <li>- Hệ thống tự động ghi nhận điểm số, phản hồi và tổng hợp báo cáo.</li> </ul>
1.6	Phục vụ công tác hội thảo, hội nghị hằng năm của bệnh viện.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tự động hóa công tác mời tham dự hội thảo, nhắc lịch, xác nhận tham dự, gửi tài liệu, điểm danh, và ghi nhận phản hồi sau sự kiện, cụ thể:</li> <li>- Ban tổ chức tạo sự kiện hội thảo, hội nghị trên hệ thống.</li> <li>- Nhập danh sách khách mời (bác sĩ, đối tác, nhà tài trợ...).</li> <li>- Gửi tin mời tham dự qua Zalo/SMS.</li> <li>- Khách mời bấm xác nhận tham dự trên Zalo/Web.</li> <li>- Trước ngày tổ chức: gửi tin nhắc, lịch chương trình, sơ đồ phòng, QR code check-in.</li> <li>- Tại sự kiện: khách mời quét QR để điểm danh.</li> <li>- Sau sự kiện: gửi khảo sát đánh giá và tài liệu sau hội thảo.</li> <li>- Hệ thống tổng hợp báo cáo.</li> </ul>
<b>2. Loại và cấu trúc tin nhắn và báo cáo</b>		
2.1	Loại và cấu trúc tin nhắn	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Hỗ trợ gửi tin CSKH qua API (Zalo ZNS &amp; SMS)</li> <li>- Hệ thống cung cấp API gửi tin nhắn CSKH (Customer Service) cho phép phản hồi người dùng trong thời gian <math>\leq 15</math> giây kể từ lúc tiếp nhận yêu cầu từ hệ thống nghiệp vụ.</li> <li>- API hỗ trợ đồng thời hai kênh truyền thông:</li> <li>- Zalo ZNS: gửi tin nhắn theo mẫu đã được phê duyệt.</li> <li>- SMS Brandname: gửi tin nhắn dạng văn bản khi khách hàng không sử dụng Zalo hoặc không nhận ZNS được.</li> <li>- Cơ chế tự động chuyển kênh (fallback):</li> <li>- Nếu gửi ZNS thất bại <math>\rightarrow</math> tự động chuyển sang SMS Brandname.</li> <li>- Hệ thống ghi log trạng thái gửi trên từng kênh.</li> <li>+ Tin nhắn hỗ trợ nút thao tác (CTA)</li> <li>- Các mẫu tin ZNS hỗ trợ 1 hoặc 2 nút CTA.</li> <li>- Loại CTA hỗ trợ:</li> <li>- Mở đường link (URL) đến trang thông tin hoặc hệ thống đặt lịch.</li> <li>- Gọi điện trực tiếp đến tổng đài của Bệnh viện.</li> <li>- Chuyển sang Zalo OA của Bệnh viện để xem thông tin hoặc tra cứu.</li> <li>- Nút CTA được gắn trực tiếp vào mẫu ZNS theo đúng cấu trúc mà Zalo quy định.</li> <li>+ Cấu trúc tin nhắn ZNS</li> <li>- Brandname: Là tên Zalo Official Account (OA) của Bệnh viện đã được đăng ký và xác thực với Zalo.</li> <li>- Nội dung tin nhắn:</li> <li>- Bao gồm phần văn bản (template) và các nút CTA đi kèm.</li> <li>- Nội dung template do Bệnh viện cung cấp, phải:</li> </ul>

STT	Nội dung	Chi tiết
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đúng định dạng chuẩn ZNS.</li> <li>- Phù hợp ô ngữ cảnh dịch vụ công/CSKH của bệnh viện.</li> <li>- Được phê duyệt bởi nhà cung cấp dịch vụ hoặc Zalo.</li> <li>- Tên người gửi: là Brandname OA Zalo của Bệnh viện.</li> </ul> CTA button: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tối đa 2 nút theo chuẩn Zalo.</li> <li>- Được cấu hình theo từng mẫu tin đã duyệt.</li> </ul> + Cấu trúc tin nhắn SMS Brandname <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tên thương hiệu (Brandname SMS) là Brandname đã đăng ký với nhà mạng.</li> <li>- Nội dung tin nhắn:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dạng text thuần, không có CTA button.</li> <li>• Có thể đính kèm link rút gọn để người dùng thao tác trên web.</li> <li>• Độ dài tuân thủ quy định của nhà mạng.</li> </ul> </li> </ul>
2.2	Yêu cầu về giám sát và báo cáo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yêu cầu về giám sát và báo cáo</li> <li>- Hệ thống cung cấp log trạng thái:</li> <li>- Trạng thái gửi ZNS/SMS.</li> <li>- Thời gian gửi thực tế.</li> <li>- Kênh gửi thành công cuối cùng.</li> <li>- Báo cáo thống kê theo ngày/tháng:</li> <li>- Tổng số tin gửi.</li> <li>- Tỷ lệ thành công từng kênh.</li> <li>- Tỷ lệ fallback ZNS → SMS.</li> <li>- Số lượt nhấn CTA (click tracking)</li> </ul>

## II. KẾT NỐI HỆ THỐNG

STT	Nội dung	Chi tiết
1	Cung cấp API tích hợp	Cung cấp API để các hệ thống của Bệnh viện Ung bướu gửi tin nhắn đến người nhận theo một tập danh sách hoặc theo từng số điện thoại. Cung cấp các API Callback để trả kết quả tình trạng gửi tin theo thời gian thực cho các hệ thống của Bệnh viện Ung bướu thông qua API Callback.
2	Giám sát hệ thống và gửi email cảnh báo lỗi trong quá trình gửi tin nhắn thông báo.	Có công cụ và cơ chế giám sát hệ thống, cảnh báo khi gửi tin nhắn bị lỗi theo thời gian thực.

## III. HỆ THỐNG WEBPORTAL

STT	Nội dung	Chi tiết
1	Hoạt động liên tục	Cam kết uptime 99.9%, hoạt động 24/7/365

STT	Nội dung	Chi tiết
2	Lọc và xử lý danh sách	- Lọc theo từng nhà mạng: số sai, số trùng. - Tự động chuyển đổi số điện thoại 11 số về 10 số, cập nhật đúng định dạng của các nhà mạng đối với các số điện thoại chuyển mạng giữ số hoặc không đúng định dạng.
3	Xử lý cập nhật danh sách người nhận tin	- Xử lý cập nhật nhanh danh sách lớn số lượng điện thoại của người nhận tin với tốc độ xử lý khoảng 300.000 số điện thoại tối đa ≤ 10 phút. - Cho phép xử lý cập nhật file dữ liệu theo nhiều định dạng File khác nhau như: xls,xlsx,txt... - Cho phép người dùng tùy chọn cấu hình các trường thông tin dữ liệu cần cập nhật trong danh sách theo yêu cầu của người dùng.
4	Hỗ trợ cung cấp tài khoản truy cập và các công cụ báo cáo chi tiết, tổng hợp gửi tin nhắn theo từng dịch vụ, từng đơn vị gửi tin, theo thời gian thực	Cung cấp tài khoản và công cụ báo cáo cho phép người dùng kiểm soát chi tiết về tình trạng của từng tin nhắn đến thuê bao, giúp nhận biết được các tin nhắn đã gửi thành công đến thuê bao, đang gửi và tin nhắn không gửi thành công tới thuê bao (do thuê bao không trực tuyến, chưa tạo tài khoản zalo hoặc chưa nhận phiên bản zalo mới nhất...) hoặc các lỗi gửi tin khác. Dữ liệu có thể truy cập thông qua 2 hình thức: + Tra cứu và tải dữ liệu về từ hệ thống WebPortal + Trả báo cáo tự động qua kết nối API
5	Quản lý cập nhật nội dung tin nhắn theo các kịch bản	- Cho phép cập nhật các kịch bản gửi tin, thiết lập các cấu hình gửi tin nhắn: Thời gian gửi tin, điều kiện gửi tin. - Hỗ trợ thiết lập nội dung tin nhắn, mẫu tin nhắn theo từng đơn vị theo yêu cầu nghiệp vụ.
6	Hỗ trợ cung cấp công cụ tạo lập báo cáo phục vụ đối soát việc gửi tin nhắn	Cho phép Người sử dụng lập báo cáo gửi tin nhắn Zalo ZNS theo từng nghiệp vụ, theo hệ thống, từ ngày đến ngày, theo đơn vị phục vụ công tác đối soát.

#### IV. BẢO MẬT

STT	Nội dung	Chi tiết
1	Mã hóa số điện thoại	Có cơ chế mã hóa số điện thoại khách hàng khi lưu trữ cũng như khi hiển thị
2	Mã hóa nội dung nhạy cảm	Đáp ứng mã hóa đối với dữ liệu như kết quả xét nghiệm

#### V. HỖ TRỢ

STT	Nội dung	Chi tiết
1	Nâng cấp hệ thống	Cam kết cải tiến, nâng cấp WebPortal. Thông báo trước 3 ngày
2	Đường dây nóng hỗ trợ	Có đường dây nóng hỗ trợ 24/7 nhằm xử lý bất kỳ vấn đề phát sinh ảnh hưởng đến việc gửi tin nhắn Zalo và đưa ra phương án

STT	Nội dung	Chi tiết
		giải quyết ngay trong 30 phút sau khi nhận được phản ánh của Bệnh viện.
3	Chủ động gửi tin	Cung cấp tài khoản cho bệnh viện chủ động gửi tin
4	Thời gian phản hồi	Các yêu cầu hỗ trợ của Bệnh viện được phản hồi và xử lý trong vòng 02 giờ làm việc kể từ thời điểm Bệnh viện gửi đến bằng các kênh trao đổi theo thỏa thuận .

## VI. CÁC NỘI DUNG KHÁC

STT	Nội dung	Chi tiết
1	Lưu trữ log	Lưu trữ nhật ký tin nhắn trong 12 tháng tính từ thời điểm gửi tin.
2	Tài liệu kỹ thuật	Gồm tài liệu mô tả luồng, quy trình xử lý, tài liệu hướng dẫn tích hợp, vận hành, đối soát...
3	Đào tạo	Đào tạo đầu mối kỹ thuật về tích hợp, vận hành, giám sát gửi tin
4	Hỗ trợ đăng ký nội dung	Hướng dẫn và thực hiện đăng ký mẫu nội dung với Zalo
5	Bảo mật, an toàn thông tin	Đảm bảo và cung cấp bằng chứng theo quy định hiện hành



