



Số:

Hà Nội, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Phê duyệt kết quả lựa chọn nhà cung cấp
Gói mua sắm “Công cụ Ứng dụng AI trong công tác quản lý chất lượng cuộc gọi tại Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV” thuộc PAMS “Công cụ Ứng dụng AI trong công tác quản lý chất lượng cuộc gọi tại Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV”

TỔNG GIÁM ĐỐC

NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM

Căn cứ Quy chế đầu tư mua sắm, thuê tài sản, dịch vụ Công nghệ thông tin ban hành kèm theo Quyết định số 10/QĐ-BIDV ngày 03/01/2025 của Hội đồng quản trị;

Căn cứ Quyết định số 52/QĐ-BIDV ngày 03/01/2025 của Tổng Giám đốc về việc Phân cấp, ủy quyền trong đầu tư mua sắm, thuê tài sản, dịch vụ thuộc lĩnh vực CNTT;

Căn cứ Quy định số 1220/QyĐ ngày 01/03/2025 của Tổng Giám đốc về việc Quy định trình tự, thủ tục đầu tư mua sắm, thuê tài sản, dịch vụ CNTT;

Căn cứ Quyết định số 11698/QĐ-BIDV ngày 31/12/2025 của TGD Về việc Phê duyệt chủ trương và phê duyệt phương án mua sắm “Công cụ ứng dụng AI trong công tác quản lý chất lượng cuộc gọi tại Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV”;

Xét đề nghị của Trung tâm Chăm sóc khách hàng tại Tờ trình số 34/TTr-TTCSKH ngày 10/01/2026 v/v đề nghị phê duyệt kết quả lựa chọn nhà cung cấp “Công cụ Ứng dụng AI trong công tác quản lý chất lượng cuộc gọi tại Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV” và nội dung thẩm định của Ban Công nghệ tại Báo cáo thẩm định kết quả lựa chọn nhà cung cấp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kết quả lựa chọn nhà cung cấp của gói mua sắm “Công cụ Ứng dụng AI trong công tác quản lý chất lượng cuộc gọi tại Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV” thuộc kế hoạch lựa chọn nhà cung cấp “Công cụ Ứng dụng AI trong công tác quản lý chất lượng cuộc gọi tại Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV”, bao gồm:

- Tên PAMS: Công cụ Ứng dụng AI trong công tác quản lý chất lượng cuộc gọi tại Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV.
- Dịch vụ mua sắm: Công cụ Ứng dụng AI trong công tác quản lý chất lượng cuộc gọi tại Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV.
- Tên nhà cung cấp được lựa chọn: Công ty TNHH FPT IS
- Giá hợp đồng (đã bao gồm thuế, phí): 1.890.000.000 VND
- Loại hợp đồng: hợp đồng trọn gói
- Nguồn vốn: Chi phí hoạt động kinh doanh của BIDV.

- Thời gian thực hiện hợp đồng: 11 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực, bao gồm:

✓ Thời gian triển khai nâng cấp, bảo trì giải pháp hỗ trợ quản lý chất lượng tự động nhằm đáp ứng tích hợp với hệ thống Contact Center mới: 15 ngày kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực

✓ Thời gian sử dụng dịch vụ: 11 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.

Điều 2. Giao TTCSKH đầu mỗi:

- Rà soát các điều khoản của Hợp đồng (cùng các Phụ lục, tài liệu đi kèm), đảm bảo Hợp đồng ký kết với nhà cung cấp phù hợp với các nội dung đã được phê duyệt.

- Rà soát hoàn thiện và lưu trữ hồ sơ, đảm bảo đầy đủ, tuân thủ quy định Pháp luật và quy định của BIDV.

- Thực hiện các công việc tiếp theo theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trung tâm Chăm sóc khách hàng và các đơn vị chức năng liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: (B.One)

- Như Điều 4;
- TGD Lê Ngọc Lâm (để b/c);
- PTGD Phan Thanh Hải (để b/c)
- Lưu VT, Ban CN

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thị Quỳnh Giao

