



Số:

Hà Nội, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc Phê duyệt kết quả lựa chọn nhà cung cấp
Gói mua sắm “Dịch vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên trên nền tảng trí tuệ nhân tạo
Chatbot” thuộc PAMS “Dịch vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên trên nền tảng trí tuệ
nhân tạo Chatbot”**

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 7387/QĐ-BIDV ngày 12/09/2025 của Tổng Giám đốc về việc phê duyệt điều chỉnh chủ trương và phê duyệt phương án mua sắm “Dịch vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên trên nền tảng trí tuệ nhân tạo Chatbot”;

Xét đề nghị của Trung tâm Chăm sóc khách hàng tại Tờ trình số 699/TTr-TTCSKH ngày 17/09/2025 của Trung tâm Chăm sóc khách hàng v/v đề nghị phê duyệt kết quả lựa chọn nhà cung cấp “Dịch vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên trên nền tảng trí tuệ nhân tạo Chatbot” 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 “Dịch vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên trên nền tảng trí tuệ nhân tạo Chatbot” thuộc kế hoạch lựa chọn nhà cung cấp “Dịch vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên trên nền tảng trí tuệ nhân tạo Chatbot”, bao gồm:

- Tên PAMS: Dịch vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên trên nền tảng trí tuệ nhân tạo Chatbot.
- Dịch vụ mua sắm: Dịch vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên trên nền tảng trí tuệ nhân tạo Chatbot.
- Tên nhà cung cấp được lựa chọn: Công ty TNHH FPT IS
- Giá Hợp đồng (đã bao gồm thuế, phí): 1.207.170.000 VND
(Giá dịch vụ chi tiết theo Phụ lục đính kèm)
- Loại hợp đồng: Hợp đồng trọn gói.
- Nguồn vốn: Chi phí hoạt động kinh doanh của BIDV.

- Thời gian thực hiện hợp đồng: 12 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.

Điều 2. Điều 2. Tổ chức thực hiện:

Trên cơ sở nội dung phê duyệt như trên, giao Trung tâm Chăm sóc khách hàng và các đơn vị chức năng liên quan thực hiện:

- Thực hiện các công việc tiếp theo theo đúng quy định của pháp luật và của BIDV.
- 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.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 7652/QĐ-BIDV ngày 22/9/2025 của Tổng Giám đốc về việc phê duyệt kết quả lựa chọn nhà cung cấp của Gói mua sắm “Dịch vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên trên nền tảng trí tuệ nhân tạo Chatbot” thuộc kế hoạch lựa chọn nhà cung cấp “Dịch vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên trên nền tảng trí tuệ nhân tạo Chatbot”.

Điều 4. Trung tâm Chăm sóc khách hàng và các đơn vị chức năng liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- TGD Lê Ngọc Lâm (b/c);
- PTGD Nguyễn Thị Quỳnh Giao; (Bone)
- PTGD Phan Thanh Hải
- Lưu VT.

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

Nguyễn Thị Quỳnh Giao

PHỤ LỤC 01
BẢNG GIÁ DỊCH VỤ XỬ LÝ NGÔN NGỮ TỰ NHIÊN TRÊN NỀN TẢNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO (CHATBOT)

STT	Danh mục dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá (VND)	Thuế VAT	Thành tiền (VND)	Ghi chú
1	Chi phí triển khai dịch vụ Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (Chatbot)						
1.1	Chi phí chỉnh sửa giao diện	Gói	1	131.250.000	10.500.000	141.750.000	Dịch vụ triển khai, chỉnh sửa giao diện Chatbot đáp ứng quy định về giao diện UI UX của Smartbanking và BIDV Direct.
1.2	Chi phí chỉnh sửa API kết nối Contact Center	Gói	1	51.500.000	4.120.000	55.620.000	Dịch vụ chỉnh sửa API đáp ứng quy định kết nối với Contact Center.
2	Chi phí sử dụng dịch vụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên (Chatbot)	Tháng	11	85.000.000	6.800.000	1.009.800.000	Dịch vụ sử dụng thuê bao hàng tháng, bao gồm chi phí bản quyền, chi phí dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật trong thời gian thuê; chi phí hạ tầng cloud.
TỔNG CỘNG						1.207.170.000	
<i>Bảng chữ: Một tỷ hai trăm lẻ bảy triệu một trăm bảy mươi nghìn đồng.</i>							