

ĐIỀU KHOẢN THAM CHIẾU (TOR)

**Việt Nam: Dự án Hỗ trợ kỹ thuật “Phát triển Doanh nghiệp nhỏ và vừa”
do ADB tài trợ cho BIDV**

**Xây dựng các giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh
cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa
(Gói thầu ADB-BIDV-1.1)**

I. BỐI CẢNH

1. Các Doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) đóng góp quan trọng vào sự phát triển của Việt Nam. Theo số liệu thống kê tại Sách Trắng về DNNVV năm 2014 do Bộ Kế hoạch và Đầu tư công bố, 97,6% doanh nghiệp đang hoạt động tại Việt Nam là các DNNVV với đóng góp khoảng 45% vào GDP tính đến cuối năm 2014. Tuy nhiên, các DNNVV tại Việt Nam hiện đang phải đối mặt với nhiều khó khăn và thách thức để có thể cạnh tranh phát triển, tiếp cận nguồn vốn và mở rộng sản xuất kinh doanh. Một trong nguyên nhân chính là do các DNNVV: (i) thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao; (ii) thiếu các chương trình đào tạo được thiết kế giảng dạy trực tuyến với nội dung ngắn gọn, đáp ứng đúng nhu cầu, có biểu mẫu để có thể ứng dụng luôn trong hoạt động và; (iii) chậm tiếp cận chuyển đổi kỹ thuật số. Nếu thúc đẩy quá trình số hóa, các DNNVV có thể đóng góp tới 30 tỷ USD vào GDP Việt Nam trong năm 2024 theo như thống kê của Tập đoàn Hệ thống công nghệ Mỹ Cisco.

2. Nắm bắt được xu hướng phát triển toàn cầu, các ngân hàng thương mại đang phát triển theo xu hướng “More than Banking- Hơn cả một ngân hàng” hay theo mô hình “One Stop Shop – Một ngân hàng đa tiện ích”. Một số ngân hàng nước ngoài như ngân hàng ICICI Ấn Độ, Ngân hàng DBS Singapore, ngân hàng TEB Thổ Nhĩ Kỳ đã nhanh chóng xây dựng các giải pháp tài chính số hóa như cổng thông tin chấp nối các doanh nghiệp (B2B), cửa hàng điện tử trực tuyến hỗ trợ các doanh nghiệp có thể niêm yết sản phẩm, các chương trình SME Academy online để giúp các doanh nghiệp tiếp cận thông tin một cách hiệu quả và nâng cao năng lực hoạt động kinh doanh. Tại Việt Nam, với mục tiêu nâng cao năng lực cạnh tranh cho các doanh nghiệp trong thời kỳ hội nhập, Chính phủ đã ban hành hàng loạt chính sách và chương trình để hỗ trợ và phát huy vai trò của các DNNVV đối với nền kinh tế trong đó phải kể đến Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa số 04/2017/QH14 đã tạo ra môi trường đầu tư, kinh doanh thuận lợi, bình đẳng và ổn định cho các DNNVV. Ngày 3/6/2020, Chính phủ đã ban hành Quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025” với tầm nhìn đến năm 2030 với một trong mục tiêu chính hình thành các doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam có năng lực đi ra toàn cầu.

3. Trong những năm gần đây, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) đã và luôn đồng hành để tháo gỡ khó khăn và cùng các DNNVV Việt Nam vượt qua thách thức. Đây được coi là một trong phân khúc mà BIDV trọng tâm hướng tới và phù hợp với chính sách ưu tiên hỗ trợ của Chính phủ hỗ trợ các DNNVV với con số đáng ghi nhận vượt mốc 310.000 khách hàng tính đến năm 2020, chiếm 39% tổng số khách hàng DNNVV tại Việt Nam. Với chiến lược phát triển hỗ trợ các DNNVV, BIDV tập trung vào thúc đẩy ngân hàng số và chuyển dịch số nền khách hàng thông qua việc triển khai đồng bộ các giải pháp hỗ trợ khách hàng DNNVV đặc biệt ưu tiên các DNNVV do phụ nữ làm chủ nhằm: (i) đáp ứng toàn diện nhu cầu khách hàng; (ii) mở rộng nền tảng khách hàng, bán hàng sản phẩm dịch vụ ngân hàng; (iii) tạo sự khác biệt, giá trị gia tăng, tăng cường gắn bó giữa doanh nghiệp và ngân hàng.

4. Dự án Hỗ trợ kỹ thuật (TA) do Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) cho BIDV nhằm nâng cao khả năng và tăng cường tính hiệu quả của các dịch vụ ngân hàng dành cho các khách hàng DNNVV đặc biệt ưu tiên các DNNVV do phụ nữ làm chủ. Thời gian thực hiện Dự án đến hết ngày 31/12/2021. Với mong muốn xây dựng các giải pháp đồng bộ hỗ trợ các DNNVV trong lộ trình

thúc đẩy quá trình số hóa và với hạ tầng công nghệ thông tin hiện có, BIDV mong muốn tuyển một Đơn vị tư vấn có đủ năng lực để hỗ trợ xây dựng các giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ, cụ thể:

- (i) Xây dựng cổng điện tử trực tuyến hỗ trợ các DNNVV (SME portal).
- (ii) Xây dựng nội dung đào tạo và tổ chức chương trình đào tạo chuẩn mẫu.

II. PHẠM VI CÔNG VIỆC

5. Để hỗ trợ xây dựng các giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh cho các DNNVV trong đó ưu tiên các DN do phụ nữ làm chủ, Đơn vị tư vấn được chọn phải có đủ năng lực để hỗ trợ BIDV xây dựng các giải pháp phi ngân hàng với phạm vi công việc bao gồm nhưng không giới hạn:

(i) Nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế và kinh nghiệm trong nước về các giải pháp phi tài chính để đề xuất các giải pháp phát triển kinh doanh cho các DNNVV mang lại giá trị cốt lõi, riêng biệt và hướng phát triển lâu dài hỗ trợ các DNNVV tại Việt Nam;

(ii) Xây dựng phương pháp luận, tiến độ thực hiện chi tiết để đảm bảo triển khai thực hiện đúng tiến độ đề ra.

(iii) Tham vấn với các đơn vị liên quan và tiến hành khảo sát đánh giá nhu cầu các DNNVV thông qua các cuộc họp/khảo sát thực tế để trên cơ sở đó tổng hợp ý kiến góp ý để hoàn thiện các sản phẩm đầu ra. Trong quá trình thực hiện, Tư vấn cần tham vấn với ADB, BIDV và các phòng ban liên quan để xây dựng các sản phẩm đầu ra với chất lượng tốt nhất.

(iv) Tiến hành xây dựng các giải pháp phi ngân hàng nhằm (i) hỗ trợ phát triển và quản lý hoạt động kinh doanh của Doanh nghiệp nhỏ và vừa, (ii) gợi mở nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng với các giải pháp được xây dựng trên cơ sở các trụ cột: Kiến thức trực quan dễ hiểu – Mẫu biểu đơn giản ứng dụng cao - Trải nghiệm số toàn diện - Gắn kết với Dịch vụ ngân hàng – Kết nối kinh doanh, cụ thể:

- *Kiến thức*: một nền tảng kiến thức trực tuyến trong đó bao gồm nhưng không giới hạn tài nguyên đào tạo trực tuyến đa dạng và chất lượng cho DNNVV như: quản trị doanh nghiệp, quản trị tài chính, quản trị dòng tiền, quảng cáo, e-marketing, phân tích các mô hình về hành vi khách hàng; Giải pháp số hóa, tự động hóa trong hoạt động kinh doanh doanh nghiệp, .v.v;
- *Mẫu biểu ứng dụng*: Các nhóm nghiệp vụ đào tạo được xây dựng kèm theo các mẫu biểu ứng dụng trực tiếp trong hoạt động kinh doanh của Doanh nghiệp;
- *Trải nghiệm số*: Toàn bộ các nội dung kiến thức, đào tạo, mẫu biểu sẽ được thực hiện online.
- *Gắn kết với dịch vụ ngân hàng*: Các nhóm nghiệp vụ đào tạo được xây dựng gắn kết với giới thiệu một/một số dịch vụ ngân hàng liên quan (tín dụng, bảo hiểm, phái sinh, quản lý dòng tiền, thương hiệu/marketing ...), kết hợp đăng ký dịch vụ;
- *Kết nối kinh doanh*: Cho phép kết nối với các đơn vị tư vấn độc lập để có thể tư vấn nâng cao các vấn đề trong hoạt động kinh doanh doanh nghiệp nằm ngoài phạm vi kiến thức đào tạo; kết nối với các nhà cung cấp phần mềm, trang thương mại điện tử, khách hàng của Ngân hàng KeB-Hana, v.v.

Ngoài ra, các vấn đề về giới và phát triển xã hội cần được chú trọng khi thiết kế và thực hiện các dịch vụ tài chính và phi tài chính để xác định đối tượng được hưởng thụ, cụ thể là các DNNVV do phụ nữ làm chủ và có dữ liệu phân tích về tính hiệu quả của các sản phẩm xây dựng nhằm đạt được mục tiêu về bình đẳng giới và phát triển xã hội như chỉ số chính của Dự án.

6. Hoạt động

Hoạt động 1: Xây dựng cổng điện tử trực tuyến hỗ trợ các DNNVV

Cổng điện tử hỗ trợ các DNNVV (SME Portal) gồm 2 cấu phần Web và Mobile APP được xây dựng để giúp các DNNVV có sự trải nghiệm đồng nhất và thành một hệ sinh thái số cho KHDN.

Hoạt động 1.1. Xây dựng trang web điện tử trực tuyến hỗ trợ các DNNVV

- Thiết kế platform với công nghệ tiên tiến, hiện đại, có khả năng tùy biến (nâng cấp, thêm bớt, bổ sung các nội dung, tính năng trong từng giai đoạn), giao diện thân thiện, có khả năng truy cập từ mobile, có khả năng phân nhóm khách hàng, ngành nghề, lưu trữ lịch sử các tương tác của khách hàng, phù hợp với Cổng thông tin BIDV portal và tương thích với công nghệ hiện tại của BIDV, đảm bảo triển khai các nghiệp vụ. Nội dung thiết kế cổng điện tử tập trung vào:
 - ✓ *Đào tạo trực tuyến:* các khóa học trực tuyến, video/clip đào tạo do Tư vấn xây dựng nội dung như yêu cầu tại Hoạt động 2.2 dưới đây.
 - ✓ *Kết nối kinh doanh với các DNNVV:* Kết nối kinh doanh với khách hàng doanh nghiệp; Kết nối kinh doanh nội bộ KHDN BIDV; Kết nối kinh doanh với các đơn vị tổ chức, hiệp hội, v.v.; Kênh kết nối cơ hội hợp tác thương mại, đầu tư giữa các DNNVV là khách hàng của BIDV với các doanh nghiệp đầu tư trực tiếp nước ngoài, các thị trường nước ngoài, v.v.
 - ✓ *Kênh kết nối khác:* Kết nối với các đơn vị cung cấp dịch vụ tư vấn về thuế, luật, quản trị kinh doanh, v.v.; Kết nối với các doanh nghiệp cung cấp phần mềm, thương mại điện tử; Kết nối với các chuyên gia để hỗ trợ, tư vấn cho các DNNVV;
 - ✓ *Diễn đàn:* Diễn đàn trao đổi trực tuyến, phản hồi trực tuyến từ doanh nghiệp. Ngoài ra, cổng điện tử được xây dựng thêm tính năng công cụ khảo sát lấy ý kiến từ các khách hàng DNNVV.
 - ✓ *Lưu trữ các hạng mục có thể tải xuống khi phân quyền cho người sử dụng:* Các mẫu biểu kế hoạch kinh doanh, tài chính cho các DNNN; hệ thống thông tin về ngành nghề, thị trường, pháp lý, báo cáo vĩ mô; Hệ thống sản phẩm dịch vụ ngân hàng dành cho doanh nghiệp nhỏ và vừa như Thông tin tỷ giá, lãi suất niêm yết, các sản phẩm/gói sản phẩm hoặc các chương trình khuyến mại, v.v.
- Thiết kế xây dựng cổng hỗ trợ DNNVV trực tuyến giao diện bắt mắt, thẩm mỹ, tính tương tác cao và ưu việt để thu hút các DNNVV trong đó yêu cầu chức năng như:
 - ✓ Hệ thống Quản lý Nội dung: dễ dàng cập nhật nội dung Cổng điện tử mà không cần phải lập trình, thêm trang, cập nhật điều hướng trang chủ (homepage navigation), quản lý người sử dụng, tải các video và bất kỳ hoạt động nào khác cần có để kiểm soát và cập nhật Cổng điện tử thuận lợi nhất.
 - ✓ Ngôn ngữ: giao diện và nội dung được thể hiện chính bằng 02 ngôn ngữ chính (tiếng Anh và tiếng Việt).
 - ✓ Khả năng tương thích trên nhiều trình duyệt: Cổng điện tử có thể tương thích trên tất cả các trình duyệt (Edge, Firefox, Chrome, Opera);
 - ✓ Công cụ tìm kiếm: xây dựng tính năng tìm kiếm nâng cao cho ra các kết quả làm nổi bật các từ khóa, loại bỏ các kết quả trùng lặp.
 - ✓ Thư viện truyền thông: xây dựng các công cụ/mục sẵn có để tạo thư viện ảnh hoặc đăng tải video trở thành một kho tư liệu cho phép người dùng dễ dàng truy cập.
 - ✓ Giao diện trang web:
 - + Thiết kế từng phần trong đó hình ảnh, màu sắc, phông chữ, bố cục nhất quán trên toàn trang;
 - + Hấp dẫn trực quan – kết hợp giữa văn bản và đồ họa để thu hút người dùng khi tiếp cận thông tin;
 - + Dễ điều hướng – xây dựng tính năng điều hướng đơn giản và trực quan cho phép người dùng dễ xác định vị trí của họ khi vào trang web và nơi họ cần đến;
 - + Tích hợp lịch vào trang: để cập nhật và liệt kê các sự kiện;

- + Biểu mẫu: xây dựng tính năng mà người dùng dễ dàng truy cập và tải xuống.
- Phát triển và quản lý trang web: phù hợp với sơ đồ điều hướng đề xuất; Kiểm tra trang web trên máy chủ và chạy đồng thời cùng với trang hiện có của BIDV; Cung cấp phần mềm và giấy phép cần thiết để duy trì trang web theo đúng quy định.
- Tiến hành vận hành thử và hoàn thiện cổng điện tử trên cơ sở ý kiến góp ý các bên và xây dựng Sổ tay hướng dẫn sử dụng và quản trị, đào tạo cán bộ chuyên trách của BIDV để tiếp quản và chuyển giao sản phẩm cho BIDV;
- Đề xuất các cuộc họp với BIDV, nhà tài trợ và các đơn vị liên quan để lấy ý kiến đóng góp của các bên liên quan hoàn thiện chương trình nội dung đào tạo và cổng điện tử DNNVV trực tuyến.

Hoạt động 1.2: Xây dựng phần mềm ứng dụng hỗ trợ các DNNVV trên điện thoại thông minh (mobile APP)

- Thiết kế xây dựng ứng dụng điện thoại thông minh (mobile APP) cho cổng điện tử hỗ trợ các DNNVV trên hệ điều hành Android và iOS để người sử dụng tiếp cận thông tin và nội dung trên cổng điện tử nhờ sử dụng điện thoại thông minh được dễ dàng và thuận tiện. Mobile APP là phiên bản rút gọn của Cổng điện tử.
- Xây dựng Sổ tay hướng dẫn sử dụng và quản trị, bàn giao toàn bộ mã nguồn của trang web và APP cho BIDV và tổ chức đào tạo tập huấn đầy đủ. Trong quá trình thực hiện cần sự phối hợp chặt chẽ với các phòng ban liên quan của BIDV để tích hợp với cơ sở hạ tầng hiện có của BIDV. Đơn vị tư vấn cung cấp dịch vụ hỗ trợ & bảo trì trang Web, App ít nhất 1 năm.

Hoạt động 2: Xây dựng chương trình đào tạo và tổ chức các khóa đào tạo mẫu trên toàn hệ thống và chia sẻ trên cổng điện tử hỗ trợ các DNNVV

Hoạt động 2.1- Xây dựng chương trình đào tạo

- Soạn thảo, biên tập, xây dựng về nội dung thiết kế giảng dạy tại chỗ và/hay trực tuyến để đưa lên cổng điện tử SME online. Các khóa đào tạo trực tuyến và các chương trình đào tạo chuẩn mẫu tại chỗ sẽ được tổ chức cho các DNNVV. Các nội dung đào tạo ngắn gọn, súc tích, dễ hiểu, dễ áp dụng đối với DNNVV, cập nhật xu hướng, và kết nối từng nội dung kiến thức đào tạo với các dịch vụ ngân hàng liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung về:

- ✓ *Quyết định kinh doanh*: Danh mục các vấn đề cần khởi nghiệp kinh doanh, nhân tố thành công, các công việc cần làm khi khởi nghiệp và làm thế nào để khởi nghiệp, thành lập doanh nghiệp và các nội dung liên quan;
- ✓ *Kế hoạch kinh doanh*: mẫu biểu, kỹ thuật lập kế hoạch kinh doanh, kỹ thuật xây dựng mạng lưới, lựa chọn địa điểm, kiến thức bảo hiểm, luật sư, sở hữu trí tuệ; yêu cầu về vốn, tiền mặt và các nội dung liên quan;
- ✓ *Mua doanh nghiệp và nhượng quyền*: kiến thức cơ bản về mua doanh nghiệp, phương pháp định giá doanh nghiệp, lựa chọn mua doanh nghiệp hay nhượng quyền, kiến thức cơ bản về nhượng quyền và các nội dung khác liên quan;
- ✓ *Quản trị kinh doanh*: nghiên cứu và phân tích thị trường, xây dựng kế hoạch marketing, tiếp thị số (digital marketing), quảng cáo và quan hệ công chúng, chăm sóc khách hàng, định giá sản phẩm, chiến lược bán hàng và kinh doanh, quản lý dòng tiền, quản trị tài chính, kế toán, thuế, quản lý dự án, quản lý hiệu quả hoạt động, quản lý hàng tồn kho, quản lý mua sắm, tài trợ thương mại, đòn bẩy vốn để phát triển doanh nghiệp, quản trị nhân lực, số hóa, quản lý vòng đời doanh nghiệp;
- ✓ *Phân tích dữ liệu*: Các mô hình phân tích thái độ khách hàng và phân tích dữ liệu lớn;
- ✓ *Quản trị quy trình doanh nghiệp*: Xây dựng các giải pháp tự động hóa quy trình;
- ✓ *Quản trị rủi ro*: Xây dựng biểu đồ rủi ro (risk chart) gắn với giải pháp ngân hàng; Quản trị rủi ro tài chính, kinh doanh, hoạt động;

- ✓ **Mẫu biểu:** mẫu biểu kế hoạch kinh doanh; mẫu biểu kế hoạch tài chính và các mẫu biểu khác phù hợp.

Nội dung đào tạo được thiết kế, xây dựng bằng hình thức sách tóm tắt (booklet) và/hay các bản trình bày và/hay các video đào tạo, mẫu biểu trong đó bao gồm cả phần hỏi & trả lời (Q&A).

Hoạt động 2.2– Xây dựng, biên tập và sản xuất video đào tạo cho các DNNVV

- Xây dựng nội dung đào tạo súc tích, dễ hiểu để thu hút các DNNVV tham gia;
- Thiết kế, biên tập và sản xuất các video có thể thực hiện dưới dạng e-learning hoặc video-clip với đồ họa chuyển động (motion graphic), hoạt họa (animation) và được thực hiện bằng ngôn ngữ tiếng Việt có phụ đề tiếng Anh chạy dưới mỗi video. Trong quá trình thực hiện Đơn vị tư vấn có thể đề xuất/điều chỉnh nội dung cho phù hợp nhưng phải đảm bảo sản xuất tối thiểu 90 video. BIDV phê duyệt các video trước khi đưa lên cổng điện tử.

Hoạt động 2.3– Tổ chức các khóa đào tạo tại chỗ và trực tiếp:

- Lên kế hoạch đào tạo chi tiết để tổ chức các khóa đào tạo mẫu theo hình thức: (i) đào tạo tại chỗ vừa học vừa thực hành (on-job training) tại Miền Bắc, miền Trung và miền Nam; (ii) đào tạo trực tuyến và giảng dạy cho các đối tượng cho các DNNVV, các cán bộ BIDV trong đó có các cán bộ đào tạo nguồn;
- Lên kế hoạch và tổ chức ít nhất 03 khóa đào tạo mẫu tại 03 miền trong đó (01 khóa/miền với 40 học viên/khóa học diễn ra 1,5 ngày) cho các DNNVV và các cán bộ của BIDV tham gia;
- Phối hợp với BIDV để lên danh sách và mời các đơn vị, cá nhân tham dự;
- Lấy ý kiến đánh giá của các học viên tham dự để tiếp tục hoàn thiện và đề xuất, kiến nghị nội dung phát triển trong tương lai nếu có;
- Lập báo cáo đánh giá về tổ chức giảng dạy các khóa đào tạo;
- Trong quá trình thực hiện, phối hợp chặt chẽ với BIDV, nhà tài trợ và các bên liên quan để xây dựng các giải pháp hỗ trợ các DNNVV nêu trên;
- Bám sát vào kế hoạch đã xây dựng để đảm bảo đúng tiến độ và đề xuất cuộc họp liên quan nếu cần với BIDV, nhà tài trợ và các đơn vị liên quan nếu cần.

7. Sản phẩm đầu ra và mốc thời gian

Mốc thời gian: Thời gian thực hiện dự kiến từ tháng 04 năm 2021 đến tháng 12 năm 2021 (9 tháng không liên tục). Đơn vị tư vấn sẽ có trách nhiệm hoàn thành các sản phẩm đầu ra theo đúng tiến độ đã đề xuất và xây dựng trong đó:

Các sản phẩm đầu ra	Yêu cầu chung	Mốc thời gian
Báo cáo khởi động	Nếu rõ phát hiện; nghiên cứu tại chỗ về các giải pháp phi tài chính để xây dựng các sản phẩm đầu ra; nêu rõ phương pháp luận, tiến độ thực hiện; đề xuất và kiến nghị liên quan	1 tháng sau khi ký hợp đồng
Dự thảo các sản phẩm đầu ra	Báo cáo thực hiện đính kèm các sản phẩm đầu ra dự thảo: (i) Tài liệu đào tạo dự thảo; (ii) Cổng điện tử hỗ trợ các DNNVV (web và mobile App)	6,5 tháng sau khi hoàn thành báo cáo khởi động
Sản phẩm đầu ra cuối cùng	Báo cáo thực hiện đính kèm các sản phẩm đầu ra cuối cùng: (i) Tài liệu đào tạo và các khóa đào tạo mẫu đã tổ chức; các video đào tạo được sản xuất;	1,5 tháng sau khi tổ chức các khóa đào tạo

Các sản phẩm đầu ra	Yêu cầu chung	Mốc thời gian
	(ii) Cổng điện tử hỗ trợ các DNNVV đính kèm Sổ tay hướng dẫn sử dụng, quản trị cổng điện tử;	

Các yêu cầu lập báo cáo: Các sản phẩm đầu ra sẽ được thực hiện theo đúng tiến độ đã xây dựng. Đơn vị tư vấn sẽ thiết kế báo cáo và xây dựng sản phẩm đầu ra. Đơn vị tư vấn được khuyến khích bổ sung hay cải thiện nội dung của Điều khoản tham chiếu trên cơ sở tham vấn với BIDV và nhà tài trợ. Các báo cáo và sản phẩm được lập bằng tiếng Anh và tiếng Việt với các file có thể chỉnh sửa. Đơn vị tư vấn trình nộp các báo cáo và sản phẩm đầu ra cho BIDV và ADB để rà soát và phê duyệt. Tất cả sản phẩm đầu ra cuối cùng thuộc quyền sở hữu của BIDV.

8. Hình thức hợp đồng

Hình thức hợp đồng: trọn gói được thanh toán trên sản phẩm đầu ra.

Các báo cáo/sản phẩm đầu ra	Tiến độ thanh toán
Báo cáo khởi động	25%
Báo cáo thực hiện đính kèm dự thảo các sản phẩm đầu ra	50%
Báo cáo thực hiện đính kèm các sản phẩm đầu ra cuối cùng.	25%

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

9. Hợp đồng của Đơn vị tư vấn sẽ do BIDV quản lý với sự phối hợp chặt chẽ với nhà tài trợ và các đơn vị liên quan khi phê duyệt sản phẩm đầu ra. Việc tuyển dụng sẽ được thực hiện theo Hướng dẫn tuyển dụng tư vấn của Ngân hàng ADB và được công bố trên hệ thống Quản lý Tư vấn của ADB, trang tuyển dụng của BIDV và các trang báo quốc gia để đảm bảo tính công khai và minh bạch. Đơn vị tư vấn yêu cầu đăng ký trên hệ thống Quản lý Tư vấn của ADB nộp hồ sơ trực tuyến qua hệ thống Quản lý Tư vấn của ADB hoặc nộp trực tiếp tại văn phòng: *Ban Khách hàng Doanh nghiệp nhỏ và vừa, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, tầng 15, Tòa tháp BIDV, 35 Hàng Vôi, Hà Nội.*

IV. YÊU CẦU CHUYÊN MÔN

10. Để thực hiện công việc này, nhà thầu là đơn vị tư vấn trong nước hay quốc tế hoặc một liên danh sẽ huy động một nhóm chuyên gia chịu trách nhiệm thực hiện phạm vi công việc nêu trên và đề xuất thực hiện nhiệm vụ này. Hồ sơ đề xuất kỹ thuật bao gồm:

(i) Cung cấp thông tin về hồ sơ năng lực trong đó nêu rõ lĩnh vực hoạt động kinh doanh, năng lực, kinh nghiệm của nhà thầu phù hợp với phạm vi công việc đã nêu trên;

(ii) Cung cấp thông tin bằng chứng về kinh nghiệm trực tiếp liên quan đến xây dựng nội dung đào tạo tương tự cho các DNNVV và tổ chức các khóa đào tạo với các nội dung về quản trị doanh nghiệp, quản trị rủi ro,..., trong đó yêu cầu ít nhất 03 hợp đồng tương tự;

(iii) Cung cấp thông tin bằng chứng về kinh nghiệm thực hiện xây dựng các phần mềm, các trang thương mại điện tử, cổng điện tử trong đó nêu rõ kinh nghiệm thực hiện các sản phẩm công nghệ thông tin cho các ngân hàng dịch vụ với các sản phẩm phi dịch vụ trong đó yêu cầu ít nhất 03 hợp đồng tương tự;

(iv) Cung cấp chi tiết Sơ yếu lý lịch (CV) của các chuyên gia huy động chính để thực hiện công việc này trong đó xác định rõ trách nhiệm và công việc và từng chuyên gia hỗ trợ thực hiện.

(v) Mặc dù nhà thầu có thể linh hoạt trong việc cung cấp nguồn lực nhưng phải xác định rõ nhóm chuyên gia chủ chốt để thực hiện nhiệm vụ này: (i) Chuyên gia quốc tế kiêm trưởng nhóm; (ii) Chuyên gia quốc tế về giới; (iii) Chuyên gia công nghệ thông tin trong nước; (iv) Chuyên

gia nhập dữ liệu trong nước; (v) Chuyên gia xây dựng nội dung đào tạo trong nước; (v) chuyên gia mỹ thuật số trong nước. Đơn vị tư vấn có thể huy động thêm các chuyên gia không chủ chốt để thực hiện các công việc đã nêu trên. Các chuyên gia không chủ chốt sẽ được đánh giá trên cơ sở đạt/không đạt và sẽ không xem xét trong quá trình đánh giá Hồ sơ kỹ thuật.

V. NGÂN SÁCH DỰ TOÁN VÀ YÊU CẦU ĐỐI VỚI CÁC CHUYÊN GIA CHỦ CHỐT

11. Dự toán ngân sách để thực hiện gói thầu này bao gồm các hạng mục: tiền công (tính theo tháng công), chi phí đi lại trong nước và quốc tế, chi phí tổ chức các khóa đào tạo, chi phí khác liên quan đến đăng ký bản quyền, tên miền, duy trì và vận hành cổng điện tử hỗ trợ các DNNVV trực tuyến, các chi phí khác (in ấn báo cáo, tài liệu, v.v). Yêu cầu tuyển dụng và mô tả công việc đối với từng vị trí chuyên gia cụ thể như sau:

Chuyên gia quốc tế kiêm trưởng nhóm: Có ít nhất 15 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng; các giải pháp phi tài chính; quản trị các doanh nghiệp vừa và nhỏ và các lĩnh vực liên quan trong đó ưu tiên kinh nghiệm trong việc xây dựng các giải pháp phi tài chính cho các DNNVV trong ngành ngân hàng; Ưu tiên bằng thạc sĩ trở lên trong lĩnh vực tài chính; quản trị doanh nghiệp; giải pháp phi tài chính và các lĩnh vực liên quan. Chuyên gia quốc tế có trách nhiệm phối hợp với các chuyên gia trong nước để xây dựng các sản phẩm đầu ra như đã nêu trên. Chuyên gia sẽ có trách nhiệm thực hiện các công việc chính như sau:

- Rà soát và nghiên cứu và đánh giá các giải pháp phi tài chính từ kinh nghiệm quốc tế và tại Việt Nam và làm việc với ngân hàng, chuyên gia tư vấn để có thông tin đầu vào khi thực hiện nhiệm vụ;
- Đánh giá nhu cầu, khó khăn và thách thức của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong quá trình quản trị doanh nghiệp; tiếp cận công nghệ số và nâng cao năng lực để tăng tính cạnh tranh;
- Đề xuất, xây dựng, chỉ đạo và phối hợp với các chuyên gia trong nước để xây dựng các giải pháp hỗ trợ các DNNVV và lên tiến độ thực hiện chi tiết để thực hiện nhiệm vụ này.
- Phối hợp chặt chẽ với nhóm các chuyên gia tư vấn trong nước trong quá trình triển khai thực hiện và đề xuất các cuộc họp với nhà tài trợ, BIDV và đại diện doanh nghiệp nếu cần.
- Điều phối, rà soát và hoàn thành các sản phẩm đầu ra cuối cùng đáp ứng yêu cầu.

Chuyên gia quốc tế về giới: Có ít nhất 10 năm kinh nghiệm về bình đẳng giới, trao quyền cho phụ nữ và các lĩnh vực liên quan; Có kiến thức sâu rộng về thiết kế và thực hiện các sản phẩm và dịch vụ tài chính và phi tài chính cho các Doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ. Chuyên gia về giới thực hiện nhiệm vụ chính như sau:

- Tiến hành nghiên cứu và tìm ra phát hiện các vấn đề về giới, đưa ra kiến nghị/đề xuất để nâng cao vai trò phụ nữ trong các DNNVV, xác định khoảng cách và những thách thức mà phụ nữ trong DNNVV đối mặt, phân loại đối tượng đặc biệt các DNNVV do phụ nữ làm chủ, tích hợp kinh nghiệm thực tế quốc tế khi xây dựng các sản phẩm đầu ra;
- Cung cấp các dịch vụ để thiết kế và thực hiện các sản phẩm và dịch vụ tài chính và phi tài chính cho các Doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ để xây dựng các mô đun đào tạo cụ thể, các sản phẩm và dịch vụ hướng đến đối tượng này.
- Thu thập dữ liệu và phân tích chi tiết các vấn đề về giới để đánh giá thực hiện và tính hiệu quả của các sản phẩm đầu ra xây dựng;
- Làm việc nhóm với các chuyên gia khác để hoàn thành báo cáo và hỗ trợ công tác hậu cần theo yêu cầu.

Chuyên gia công nghệ thông tin trong nước: Có ít nhất 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực thiết kế xây dựng phần mềm trên nền tảng mã nguồn mở như cổng thông tin, web thương mại điện tử, các phần mềm trực tuyến, phần mềm trên nền web, thiết kế và phát triển phần mềm ứng dụng trên điện thoại di động, có hiểu biết về Native theo hệ điều hành như hệ điều hành iOS-Swift, hệ điều hành Android-Kotlin); Ưu tiên có kinh nghiệm trong việc thiết kế phần mềm ứng dụng trong lĩnh vực tài chính ngân hàng; Bằng đại học trở lên chuyên ngành công nghệ thông tin, ứng dụng tin học hay lĩnh vực tương tự. Chuyên gia công nghệ thông tin có nhiệm vụ chính:

- Tìm hiểu và đánh giá một số giao diện cổng điện tử mà một số ngân hàng quốc tế, khu vực và trong nước đã thực hiện để hỗ trợ các DNNVV;
- Phối hợp với chuyên gia giải pháp phi tài chính quốc tế và các chuyên gia trong nước để có thông tin đầu vào đầy đủ;
- Tìm hiểu về cơ sở hạ tầng tin học sẵn có của BIDV và đề xuất một số giải pháp phù hợp để đảm bảo quản trị, vận hành hệ thống về lâu dài;
- Xây dựng cổng điện tử hỗ trợ DNNVV với bố cục rõ ràng; giao diện tính thẩm mỹ cao và giao diện thân thiện, có khả năng truy cập từ mobile, có khả năng phân nhóm khách hàng, ngành nghề, lưu trữ lịch sử các tương tác của khách hàng, phù hợp với BIDVportal và tương thích với công nghệ hiện tại của BIDV, đảm bảo triển khai các nghiệp vụ;
- Nội dung và yêu cầu liên quan khác như đã nêu trong Đoạn 6 trong đó chuyên gia tư vấn phối hợp với các chuyên gia xây dựng hướng dẫn sử dụng, quản trị cổng điện tử đồng thời tiến hành chạy thử, hoàn thiện cổng điện tử trên cơ sở hợp nhất ý kiến góp ý của các bên;
- Phối hợp với chuyên gia quốc tế và các chuyên gia trong nước khác để xây dựng, biên tập các video đào tạo;
- Tham gia cùng các chuyên gia tổ chức giảng dạy các khóa đào tạo và hướng dẫn cách sử dụng, tính năng liên quan và đồng thời phối hợp để đề xuất đưa ra các chương trình truyền thông cho ngân hàng để các DNNVV tiếp cận thông tin trên cổng điện tử.

Chuyên gia đào tạo trong nước: Có ít nhất 15 năm kinh nghiệm làm việc trong các lĩnh vực liên quan đến tài chính, ngân hàng, quản trị doanh nghiệp và các lĩnh vực liên quan; kinh nghiệm biên soạn, xây dựng và giảng dạy các nội dung đào tạo cho các đối tượng doanh nghiệp; Kiến thức và trình độ chuyên môn sâu rộng về quản trị kinh doanh, tài chính doanh nghiệp, dịch vụ ngân hàng. Vị trí này để mở cho chuyên gia quốc tế ứng tuyển. Chuyên gia đào tạo thực hiện các công việc chính sau đây:

- Làm việc với BIDV, các DNNVV để đánh giá nhu cầu và thực trạng để đưa ra các giải pháp thiết thực hỗ trợ để các doanh nghiệp tiếp cận thông tin, nâng cao năng lực và đẩy mạnh tính cạnh tranh;
- Phối hợp với chuyên gia quốc tế đầu mối trong nước xây dựng các nội dung đào tạo, biểu mẫu như đã nêu trong mục 6 với nội dung xây dựng súc tích, dễ hiểu và dễ dàng tiếp. Toàn bộ nội dung đào tạo cần được hệ thống hóa rõ ràng để các chuyên gia công nghệ thông tin và nhập dữ liệu dễ dàng chuẩn hóa khi đưa lên trên trang web;
- Phối hợp với các chuyên gia trong nước xây dựng, biên tập nội dung dưới dạng e-learning hoặc quay video clip;
- Lên kế hoạch tổ chức và giảng dạy chính các khóa đào tạo tại chỗ hay trực tuyến. Trong quá trình giảng dạy, thu thập ý kiến các học viên tham dự để hoàn chỉnh nội dung và các nội dung liên quan như đã nêu trong mục 9;
- Phối hợp đưa nội dung đào tạo và đóng góp ý kiến để hoàn chỉnh giao diện cổng điện tử;
- Hoàn thiện nội dung đào tạo được xây dựng như cuốn sách nhỏ hay các video đào tạo hoặc bản trình bày trong đó có phần Q&A.

Chuyên gia mỹ thuật số: (Digital Art & Design): Có ít nhất 8 năm kinh nghiệm làm trong thiết kế web, hình ảnh 2D, 3D, thiết kế các ứng dụng phần mềm liên quan khác trong đó ưu tiên kinh nghiệm tham gia thiết kế các phần mềm ứng dụng trong lĩnh vực tài chính ngân hàng. Chuyên gia mỹ thuật số có nhiệm vụ chính sau:

- Nghiên cứu các giao diện một số giải pháp phi tài chính để xây dựng cổng điện tử hỗ trợ, kết nối SMEs trên thế giới; khu vực và quốc tế để trên cơ sở đó xây dựng cổng điện tử trực tuyến kết nối DNNVV của BIDV có tính ưu việt và tạo sự khác biệt riêng;
- Phối hợp với chuyên gia công nghệ thông tin thiết kế giao diện cổng điện tử có tính thẩm mỹ cao với các tính năng dễ sử dụng để thu hút người sử dụng;
- Thiết kế và xây dựng một số ứng dụng phục vụ cho **việc** tiếp thị số, trên các trang mạng xã hội và thậm chí các ứng dụng trên điện thoại di động thông minh;
- Xây dựng giao diện, đồ họa chuyển động, hoạt họa và thiết kế liên quan để xây dựng cổng điện tử hỗ trợ DNNVV trực tuyến và sản xuất video chất lượng thu hút người dùng;
- Phối hợp với chuyên gia công nghệ thông tin và các chuyên gia khác trong quá trình thực hiện để đảm bảo chất lượng sản phẩm đầu ra như đã nêu tại mục 7, 8 và 9.

Chuyên gia nhập dữ liệu: Có ít nhất 8 năm kinh nghiệm làm việc về lĩnh vực công nghệ thông tin trong lĩnh vực tài chính ngân hàng và các lĩnh vực liên quan; Kinh nghiệm trong việc triển khai hệ thống; xây dựng và xử lý cơ sở dữ liệu; nhập dữ liệu và triển khai mô hình hóa dữ liệu. Chuyên gia thực hiện các công việc chính sau:

- Nghiên cứu và tìm hiểu các cổng điện tử chấp nối, đưa ra các giải pháp phi tài chính hỗ trợ các DNNVV;
- Phối hợp với chuyên gia công nghệ thông tin xây dựng cổng điện tử; hệ thống hóa dữ liệu và trực tiếp nhập dữ liệu nội dung lên cổng điện tử;
- Xây dựng các tính năng quản trị dữ liệu, nhập dữ liệu và các nội dung liên quan khác để giúp người dùng dễ tìm kiếm thông tin và người quản trị của BIDV dễ dàng sử dụng khi tiếp quản;
- Phối hợp với các chuyên gia khác hoàn thiện dự thảo các báo cáo, sản phẩm đầu ra và hỗ trợ các nhiệm vụ hậu cần như yêu cầu và tập trung chính lập báo cáo Hướng dẫn sử dụng, quản trị dữ liệu và vận hành cổng điện tử.