



YÊU CẦU CUNG CẤP THÔNG TIN

Request for Information (RFI)

HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT (LMS)

Tên dự án / Gói thầu Project / Package Name	Hệ thống Quản lý Khách hàng Thân thiết mới New Loyalty Management System (LMS) for Saigon Co.op
Số hiệu RFI RFI Reference No.	RFI-2026-03-LMS-001
Ngày phát hành Issue Date	12/03/2026
Hạn phản hồi Response Deadline	31/03/2026 — 17:00 ICT
Đầu mối liên hệ Point of Contact	P.CNTT&CĐS: Phạm Chí Minh Phương Email: [phuong-pcm@saigonco-op.com.vn] — ĐT: 0911 867 051 hoặc 0903 768 789
Phương thức nộp Submission Method	Email đến: phuong-pcm@saigonco-op.com.vn Subject: [Tên Công ty] — RFI-2026-03-LMS-001 — Phản hồi

⚠ Tài liệu này CHỈ nhằm mục đích thu thập thông tin thị trường. Saigon Co.op KHÔNG cam kết mua sắm, KHÔNG ràng buộc bất kỳ nghĩa vụ pháp lý nào và KHÔNG đảm bảo tiến hành đấu thầu sau khi nhận phản hồi. Phản hồi RFI KHÔNG tạo ra quyền ưu tiên nào trong quy trình đấu thầu sau này.

⚠ This document is for market research purposes ONLY. Saigon Co.op makes NO commitment to purchase, incurs NO legal obligation, and provides NO guarantee of proceeding with procurement. Responding to this RFI confers NO preferential rights in any future tender process.

I. BỐI CẢNH VÀ NHU CẦU / Background & Context

1.1. Giới thiệu về Saigon Co.op / About Saigon Co.op

Liên hiệp Hợp tác xã Thương mại Thành phố Hồ Chí Minh (Saigon Co.op) là một trong những nhà bán lẻ hàng đầu Việt Nam, vận hành hơn 800 điểm bán lẻ trên toàn quốc dưới các thương hiệu Co.opmart, Co.opXtra, Co.op Food và kênh thương mại điện tử Coop Online.

Chương trình Khách hàng Thành viên của Saigon Co.op được triển khai từ năm 1997, là một trong những chương trình loyalty lâu đời nhất ngành bán lẻ Việt Nam, hiện quản lý hơn 4 triệu thành viên đang hoạt động với hàng chục triệu giao dịch phát sinh mỗi năm.

Saigon Co.op operates over 800 retail outlets nationwide under the Co.opmart, Co.opXtra, Co.op Food brands and the Coop Online e-commerce platform. Its membership loyalty program, established in 1997, is one of Vietnam's longest-running retail loyalty programs with over 4 million active members generating tens of millions of transactions per year.

1.2. Bối cảnh và lý do phát hành RFI / Context & Reason for RFI

Hệ thống Loyalty hiện tại (Goldmem) được xây dựng từ năm 2010 trên nền tảng công nghệ Microsoft DotNet / SQL Server. Sau hơn 15 năm vận hành, hệ thống đang bộc lộ các hạn chế cơ bản không thể khắc phục bằng nâng cấp thông thường.

The current Loyalty system (Goldmem) was developed in 2010, leveraging the Microsoft DotNet / SQL Server technology platform. Following over 15 years of continuous operation, the system now exhibits fundamental limitations that are insusceptible to rectification through conventional upgrades.

1.3. Phạm vi chức năng hệ thống LMS cần tìm kiếm / Functional Scope Required

Hệ thống LMS mới cần đáp ứng 11 nhóm chức năng chính sau:

- **Quản lý thành viên & hồ sơ khách hàng (Customer 360):** Đăng ký đa kênh (App, Web, POS, Chatbot), xác thực OTP/OCR/eKYC, hồ sơ khách hàng thống nhất, phân khúc tự động dựa trên AI.
- **Loyalty Engine — Tích điểm & Quy đổi:** Tích điểm real-time đa loại (điểm mua hàng, điểm thưởng, điểm CSR, điểm đối tác), rule engine linh hoạt, quy đổi điểm đa dạng, tích hợp hệ sinh thái đối tác.
- **Loyalty E-wallet [Tính năng mới]:** Ví điểm và ví tiền tích lũy, thanh toán QR/NFC, tuân thủ PCI DSS, KYC, refund & cashback.
- **Dynamic E-voucher Engine:** Tạo voucher điều kiện phức hợp qua giao diện kéo-thả, AI gợi ý phát voucher theo hành vi, A/B testing, phát hiện gian lận.
- **Quản lý cấp độ thành viên:** Cấu hình tier linh hoạt, tự động nâng/hạ/duy trì hạng, quyền lợi theo tier, thông báo tự động.
- **Loyalty Nhóm & Gia đình:** Family Pool tích điểm chung, quản lý nhóm, chia sẻ điểm, leaderboard giữa các nhóm.
- **Cá nhân hóa & AI:** Gợi ý sản phẩm, upsell/cross-sell, dự đoán churn, gamification (thử thách, huy hiệu, vòng quay may mắn).
- **Marketing Automation & Truyền thông:** Kịch bản chăm sóc tự động theo hành trình khách hàng (chào mừng, nhắc điểm sắp hết hạn, tái kích hoạt), tích hợp SMS, Zalo OA, Email, App push.

- **Chương trình khuyến mãi:** Quản lý chiến dịch tập trung, kết nối API đối tác (MoMo, Got It, UrBox, Visa/Mastercard), tích lũy linh hoạt (hóa đơn, tem, sao).
- **Chăm sóc khách hàng:** Chatbot AI, tích hợp kênh CSKH hiện hữu, khảo sát & thu thập phản hồi, lịch sử chăm sóc thống nhất.
- **App-in-App Loyalty trong E-commerce:** Kiến trúc microservice tích hợp vào app e-commerce hiện có, tích điểm real-time, hiệu năng phản hồi < 2 giây.

1.4. Thông số kỹ thuật và quy mô vận hành / Technical Parameters & Operating Scale

Thông số Technical Parameter	Yêu cầu Requirement	Ghi chú Notes
Quy mô thành viên Member base scale	≥ 4 triệu thành viên hiện hữu cần migrate từ hệ thống cũ ≥ 4M existing members to migrate from legacy	Dữ liệu Goldmem/DotNet — cần chiến lược migration rõ ràng
Giao dịch đồng thời Peak concurrent transactions	≥ 500 TPS (giao dịch/giây) ≥ 500 TPS (transactions per second)	Cao điểm Tết, đợt sale lớn — 800+ cửa hàng cùng lúc
Thời gian phản hồi Response time	< 2 giây cho mọi giao dịch < 2 seconds for all transactions	Bao gồm đồng bộ điểm real-time từ các hệ thống POS
Uptime hệ thống System uptime	≥ 99,9% (tương đương ≤ 8,7 giờ downtime/năm) ≥ 99.9%	Các hệ thống POS vận hành 24/7 không ngừng
Điểm bán tích hợp POS integration points	≥ 800 cửa hàng toàn quốc, 2 chiều, real-time ≥ 800 stores nationwide, bidirectional, real-time	Các hệ thống POS — phải hỗ trợ offline mode khi mất kết nối
Mô hình triển khai Deployment model	Ưu tiên On-premise / Private Cloud tại Việt Nam On-premise / Private Cloud preferred, Vietnam-hosted	Public Cloud chấp nhận nếu dữ liệu lưu tại Việt Nam
Ngôn ngữ giao diện Interface language	Tiếng Việt bắt buộc (Admin + Customer-facing) Vietnamese required	Hỗ trợ tiếng Anh là lợi thế
Tuân thủ pháp lý Legal compliance	Luật BVĐLCN 91/2025/QH15 + Nghị định 165/2025 PDPL Law 91/2025 + Decree 165/2025	Consent Management, quyền xóa dữ liệu, audit log bắt buộc
Tích hợp hệ thống hiện tại Current system integrations	ERP/ MMS , các hệ thống POS, E-commerce Coop Online, App Mobile Co.op, SMS Gateway, Zalo OA, cổng thanh toán	API 2 chiều, real-time, có offline mode cho POS

II. THÔNG TIN YÊU CẦU TỪ NHÀ CUNG CẤP / Information Requested from Vendors

Nhà cung cấp vui lòng điền đầy đủ vào cột "Phản hồi" của từng bảng dưới đây. Câu trả lời nên súc tích, có dữ liệu và ví dụ thực tế — tránh nội dung marketing chung chung.

Vendors are requested to complete the "Response" column for each table below. Answers should be concise, data-driven, and supported by real examples — generic marketing content is not helpful.

A. Năng lực tổ chức và kinh nghiệm / Organizational Capability & Experience

TT	Câu hỏi <i>Question</i>	Phản hồi của Nhà cung cấp <i>Vendor Response</i>
A1	Tên công ty (đầy đủ theo pháp nhân), địa chỉ, website chính thức, năm thành lập, tình trạng hoạt động (Giấy phép kinh doanh còn hiệu lực, mã số thuế). <i>Full legal company name, address, official website, year of establishment, and operational status (valid business license, tax registration number).</i>	<i>[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]</i>
A2	Tổng số nhân viên toàn thời gian tại Việt Nam, trong đó bao nhiêu người thuộc nhóm chuyên về Loyalty/CRM (phát triển sản phẩm, triển khai, vận hành, hỗ trợ)? <i>Total full-time employees in Vietnam, specifying how many are dedicated to Loyalty/CRM (product development, implementation, operations, support).</i>	<i>[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]</i>
A3	Liệt kê 3–5 dự án triển khai hệ thống Loyalty/CRM tại Việt Nam trong 3 năm gần nhất. Với mỗi dự án: tên khách hàng (nếu được phép công bố), lĩnh vực, quy mô thành viên, các tính năng chính đã triển khai, vai trò của quý công ty. <i>List 3–5 Loyalty/CRM implementation projects in Vietnam in the past 3 years. For each: client name (if permitted), industry, member scale, main features deployed, your company's role.</i>	<i>[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]</i>
A4	Quý công ty đã triển khai LMS cho nhà bán lẻ đa kênh có chuỗi từ 100 cửa hàng trở lên tại Việt Nam chưa? Nếu có, mô tả quy mô tích hợp POS và số điểm bán đã kết nối. <i>Has your company implemented LMS for an omnichannel retailer with a chain of 100+ stores in Vietnam? If yes, describe the POS integration scale and number of connected store points.</i>	<i>[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]</i>
A5	Liệt kê các chứng chỉ chuyên ngành và giải thưởng liên quan: ISO 27001, PCI DSS, chứng nhận đối tác chính thức của các hãng công nghệ lớn (Salesforce, SAP, Microsoft, AWS, v.v.), chứng nhận an toàn thông tin theo quy định Việt Nam. <i>List relevant industry certifications and awards: ISO 27001, PCI DSS, official technology vendor partnership</i>	<i>[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]</i>

TT	Câu hỏi Question	Phản hồi của Nhà cung cấp Vendor Response
	certifications (Salesforce, SAP, Microsoft, AWS, etc.), Vietnam cybersecurity compliance certifications.	
A6	<p>Đối tác công nghệ và hạ tầng chiến lược của quý công ty là ai? (ví dụ: nhà cung cấp cloud, nền tảng AI/ML, cổng thanh toán). Mô hình quan hệ đối tác (reseller, co-develop, OEM, v.v.).</p> <p><i>Who are your strategic technology and infrastructure partners? (e.g., cloud provider, AI/ML platform, payment gateway). Describe the partnership model (reseller, co-develop, OEM, etc.).</i></p>	[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]

B. Đề xuất tiếp cận và giải pháp sơ bộ / Proposed Approach & Preliminary Solution

TT	Câu hỏi Question	Phản hồi của Nhà cung cấp Vendor Response
B1	<p>Giải pháp của quý công ty thuộc loại nào: (a) sản phẩm đóng gói SaaS/package có sẵn, (b) nền tảng configurable (cấu hình theo yêu cầu mà không cần viết code lại), hay (c) phát triển theo yêu cầu (custom build)? Mô tả kiến trúc tổng thể và stack công nghệ chính.</p> <p><i>Is your solution: (a) an off-the-shelf SaaS/package, (b) a configurable platform (customizable without re-coding), or (c) custom-built? Describe the overall architecture and main technology stack.</i></p>	[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]
B2	<p>Giải pháp xử lý tích hợp POS 2 chiều thời gian thực như thế nào trong môi trường 800+ cửa hàng? Khi POS mất kết nối với server trung tâm, giao dịch tích điểm được xử lý ra sao (offline mode)? Quý công ty đã có kinh nghiệm với các hệ thống POS nào tại Việt Nam chưa?</p> <p><i>How does the solution handle real-time bidirectional POS integration in a 800+ store environment? How are point transactions handled when POS loses connectivity to the central server (offline mode)? Does your company have prior experience with any POS systems in VietNam?</i></p>	[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]
B3	<p>Giải pháp có bao gồm Loyalty E-wallet tích hợp sẵn không? Nếu có: kiến trúc bảo mật E-wallet đạt chuẩn PCI DSS mức nào? Có hỗ trợ KYC/eKYC, QR thanh toán động/tĩnh, NFC không? Nếu không có sẵn, quý công ty đề xuất tích hợp với nền tảng ví điện tử nào?</p> <p><i>Does the solution include a built-in Loyalty E-wallet? If yes: what PCI DSS compliance level is the E-wallet security architecture? Does it support KYC/eKYC, dynamic/static QR payment, NFC? If not built-in, what e-wallet platform integration is proposed?</i></p>	[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]
B4	<p>Dynamic E-voucher Engine hoạt động như thế nào trong giải pháp của quý công ty? Người dùng nghiệp vụ (Phòng Marketing, không có kỹ thuật)</p>	[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]

TT	Câu hỏi <i>Question</i>	Phản hồi của Nhà cung cấp <i>Vendor Response</i>
	<p>có thể tự tạo và cấu hình voucher điều kiện phức hợp không? Hệ thống có A/B testing và phát hiện gian lận tự động không?</p> <p><i>How does the Dynamic E-voucher Engine work in your solution? Can business users (Marketing team, non-technical) independently create and configure complex conditional vouchers? Does the system include A/B testing and automated fraud detection?</i></p>	
B5	<p>AI/ML trong giải pháp là tích hợp sẵn (native) hay tích hợp với dịch vụ bên ngoài? Mô tả cụ thể các use case AI đã triển khai thực tế tại khách hàng hiện có: dự đoán churn, gợi ý sản phẩm, cá nhân hóa ưu đãi. Cung cấp ví dụ kết quả đo lường được.</p> <p><i>Is AI/ML in the solution native or integrated with external services? Describe specific AI use cases already deployed at current customers: churn prediction, product recommendation, personalized offers. Provide examples with measurable results.</i></p>	[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]
B6	<p>Đề xuất lộ trình triển khai sơ bộ từ ngày ký hợp đồng đến go-live chính thức. Trong lộ trình này, giai đoạn nào xử lý việc migrate dữ liệu từ hệ thống Goldmem (khoảng 4+ triệu hồ sơ thành viên)? Ước tính tổng thời gian và các rủi ro chính cần quản lý.</p> <p><i>Propose a preliminary implementation roadmap from contract signing to go-live. Where in this roadmap does data migration from the Goldmem system (approximately 4M+ member records) take place? Provide total timeline estimate and key risks to manage.</i></p>	[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]
B7	<p>Mô tả mô hình hỗ trợ sau go-live: SLA phân loại sự cố (P1/P2/P3), thời gian phản hồi và xử lý cam kết cho từng cấp độ, kênh hỗ trợ (hotline 24/7, ticket system, onsite), đội ngũ hỗ trợ thường trực tại Việt Nam.</p> <p><i>Describe the post go-live support model: incident classification SLA (P1/P2/P3), committed response and resolution times for each level, support channels (24/7 hotline, ticket system, onsite), and dedicated support team in Vietnam.</i></p>	[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]

C. Thông tin chi phí sơ bộ / Preliminary Cost Information

⚠ Chi phí cung cấp dưới đây CHỈ dùng để ước tính ngân sách nội bộ. Đây KHÔNG phải báo giá chính thức và không ràng buộc bất kỳ nghĩa vụ nào cho cả hai bên. Saigon Co.op không cam kết bất kỳ mức giá nào tại bước này.

⚠ Cost information below is ONLY for internal budget estimation purposes. This is NOT an official quotation and creates NO obligation for either party. Saigon Co.op makes no price commitment at this stage.

TT	Hạng mục chi phí <i>Cost Item</i>	Ước tính sơ bộ (VND, chưa VAT) <i>Preliminary Estimate (VND, excl. VAT)</i>	Ghi chú / Giả định <i>Notes / Assumptions</i>
C1	Phí triển khai và cấu hình ban đầu (implementation fee) <i>Implementation & initial configuration fee</i>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]	Một lần (one-time)
C2	License phần mềm LMS (năm đầu tiên) <i>LMS software license (year 1)</i>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]	Hàng năm (annual recurring)
C3	Hạ tầng triển khai (server, cloud, network) — nếu do NCC cung cấp <i>Deployment infrastructure (if provided by vendor)</i>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]	Tùy mô hình triển khai lựa chọn
C4	Tích hợp các hệ thống POS (2 chiều, real-time, 800+ cửa hàng) <i>POS systems integration (bidirectional, real-time, 800+ stores)</i>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]	Có thể tính theo số điểm bán
C5	Tích hợp E-commerce Coop Online <i>E-commerce Coop Online integration</i>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]	API/middleware
C6	Tích hợp ERP/MMS 770 và các hệ thống back-office <i>ERP/MMS 770 & back-office systems integration</i>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]	
C7	Migrate dữ liệu từ hệ thống Goldmem (~4 triệu hồ sơ thành viên) <i>Data migration from Goldmem system (~4M member records)</i>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]	Thường bị bỏ sót trong ước tính ban đầu
C8	Đào tạo người dùng (Phòng Marketing + Phòng CNTT&CĐS + nhân viên cửa hàng) <i>User training (Marketing + IT + store staff)</i>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]	
C9	Chi phí phát sinh / dự phòng khác <i>Other / contingency costs</i>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]	
C10	License + support hàng năm từ năm 2 trở đi <i>Annual license + support from year 2 onwards</i>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]	Recurring cost — quan trọng cho TCO
TỔNG CHI PHÍ NĂM ĐẦU (C1 → C9) / TOTAL YEAR-1 COST		[NCC điền vào]	Chưa VAT / Excl. VAT
TCO	Tổng chi phí sở hữu 5 năm (TCO) / 5-Year Total Cost of Ownership	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]	Năm 1 + C10 × 4 năm

D. Yêu cầu kỹ thuật chuyên sâu / In-depth Technical Requirements

TT	Câu hỏi <i>Question</i>	Phản hồi của Nhà cung cấp <i>Vendor Response</i>
D1	Mô hình cấp phép (licensing): perpetual / subscription theo năm / consumption-based? Phí có tính theo số thành viên active, số giao dịch,	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]

TT	Câu hỏi <i>Question</i>	Phản hồi của Nhà cung cấp <i>Vendor Response</i>
	<p>hay flat fee? Có phân biệt giá theo từng module (E-wallet, AI, Analytics) hay trọn gói? <i>Licensing model: perpetual / annual subscription / consumption-based? Is pricing per active member, per transaction, or flat fee? Is there per-module pricing (E-wallet, AI, Analytics) or an all-inclusive bundle?</i></p>	
D2	<p>Giải pháp hỗ trợ tuân thủ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 91/2025/QH15 như thế nào? Cụ thể: Consent Management (ghi nhận và quản lý đồng thuận), quyền xóa/ẩn danh hóa dữ liệu theo yêu cầu chủ thể, data masking, immutable audit log. Giải pháp đã được audit hoặc chứng nhận tuân thủ chưa? <i>How does the solution support compliance with Vietnam's Personal Data Protection Law 91/2025? Specifically: Consent Management (recording and managing consent), right to erasure/anonymization on request, data masking, immutable audit log. Has the solution been audited or certified for compliance?</i></p>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]
D3	<p>Chiến lược và kinh nghiệm migrate dữ liệu: quý công ty đã từng migrate dữ liệu từ hệ thống tương tự (DotNet/SQL Server, legacy) sang nền tảng mới với quy mô 4 triệu hồ sơ trở lên chưa? Dự kiến thời gian và phương án xử lý downtime (nếu có) trong quá trình migration? <i>Migration strategy and experience: has your company migrated data from a similar legacy system (DotNet/SQL Server) to a new platform at a scale of 4M+ records? What is the estimated duration and approach to minimizing downtime during migration?</i></p>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]
D4	<p>Chiến lược Backup & Disaster Recovery: RTO (Recovery Time Objective) và RPO (Recovery Point Objective) cam kết là bao lâu? Hệ thống DR có thể được kiểm tra định kỳ mô phỏng sự cố không? Dữ liệu backup được lưu trữ ở đâu và theo nguyên tắc nào (3-2-1)? <i>Backup & Disaster Recovery strategy: what are the committed RTO and RPO? Can the DR system be periodically tested with failure simulation? Where is backup data stored and what storage principles are followed (3-2-1)?</i></p>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]
D5	<p>Bảo mật E-wallet và tuân thủ PCI DSS: nếu giải pháp có tính năng E-wallet, mức độ tuân thủ PCI DSS hiện tại là gì (SAQ, Level 1-4)? Đã qua audit PCI DSS chưa? Giải pháp xử lý tokenization dữ liệu thẻ như thế nào? <i>E-wallet security and PCI DSS compliance: if the solution includes E-wallet functionality, what is the current PCI DSS compliance level (SAQ, Level 1-4)? Has it been audited? How does the solution handle payment card data tokenization?</i></p>	[Nhà cung cấp điền vào / <i>Vendor to complete</i>]

TT	Câu hỏi <i>Question</i>	Phản hồi của Nhà cung cấp <i>Vendor Response</i>
D6	<p>API Gateway và khả năng tích hợp mở: hệ thống hỗ trợ những phương thức API nào (REST, GraphQL, Webhook, Event Streaming)? Có Sandbox môi trường test cho đội ngũ kỹ thuật SGC và các đối tác không? Chính sách versioning API khi có thay đổi breaking change? <i>API Gateway and open integration capability: what API methods does the system support (REST, GraphQL, Webhook, Event Streaming)? Is there a Sandbox test environment for SGC's technical team and partners? What is the API versioning policy for breaking changes?</i></p>	<p><i>[Nhà cung cấp điền vào / Vendor to complete]</i></p>

III. ĐIỀU KIỆN VÀ QUY TRÌNH THAM GIA / *Participation Terms & Process*

3.1. Điều kiện không ràng buộc / *Non-binding Terms*

Saigon Co.op xác nhận rõ các điều kiện sau đối với tất cả nhà cung cấp tham gia phản hồi RFI này:

- **Không cam kết mua sắm:** Tài liệu này không phải đề nghị chào hàng và không cấu thành cam kết pháp lý mua sắm với bất kỳ nhà cung cấp nào.
- **Không hoàn trả chi phí chuẩn bị phản hồi;** Mọi chi phí mà nhà cung cấp bỏ ra để chuẩn bị và nộp phản hồi RFI là chi phí tự chịu.
- **Không đảm bảo tiến hành đấu thầu:** Saigon Co.op có thể quyết định không tiến hành đấu thầu sau khi phân tích kết quả RFI mà không cần thông báo lý do.
- **Không tạo quyền ưu tiên:** Việc tham gia và phản hồi RFI không tạo ra bất kỳ quyền ưu tiên, lợi thế hay cam kết nào trong quy trình đấu thầu sau này.
- **Quyền từ chối toàn bộ phản hồi:** Saigon Co.op có quyền từ chối tất cả các phản hồi và không thực hiện bất kỳ hành động tiếp theo nào mà không cần giải thích.

3.2. Cam kết bảo mật thông tin / *Confidentiality Commitment*

Toàn bộ nội dung trong tài liệu RFI này là thông tin nội bộ bảo mật của Saigon Co.op. Nhà cung cấp nhận tài liệu này cam kết:

- Không chia sẻ, sao chép hay phát tán nội dung RFI cho bên thứ ba khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của Saigon Co.op;
- Chỉ sử dụng thông tin được cung cấp để chuẩn bị phản hồi cho RFI này;
- Hiểu rằng kết quả tổng hợp và phân tích từ quá trình RFI là tài sản của Saigon Co.op và không được tiết lộ.

3.3. Quy trình và mốc thời gian / Timeline & Process

TT	Hoạt động <i>Activity</i>	Thời hạn <i>Deadline</i>	Ghi chú <i>Notes</i>
1	Phát hành RFI <i>RFI Issued</i>	12/03/2026	Email trực tiếp đến NCC tiềm năng và đăng trên website Saigon Co.op
2	Hạn gửi câu hỏi làm rõ <i>Clarification Questions Deadline</i>	18/03/2026 — 17:00	Email đến đầu mối liên hệ. SGC sẽ tổng hợp và trả lời chung cho tất cả NCC tham gia
3	SGC trả lời câu hỏi làm rõ <i>SGC Clarification Responses</i>	21/03/2026	Gửi đồng loạt đến tất cả NCC đã đăng ký nhận RFI để đảm bảo thông tin đối xứng
4	Hạn nộp phản hồi RFI <i>RFI Response Deadline</i>	31/03/2026 — 17:00	Email đến địa chỉ tiếp nhận. Subject: [Tên NCC] – RFI-2026-03-LMS-001 – Phản hồi

3.4. Yêu cầu định dạng và nộp phản hồi / Submission Format Requirements

Nhà cung cấp vui lòng tuân thủ các yêu cầu sau:

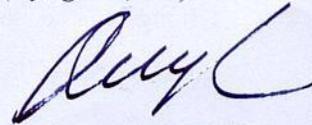
- **Định dạng file:** Microsoft Word (.docx) hoặc PDF. Điền câu trả lời trực tiếp vào cột "Phản hồi" của tài liệu RFI này.
- **Tên file:** [TênCôngTy]_RFI-2026-03-LMS-001_PhanHoi.docx
- **Subject email:** [Tên Công ty] – RFI-2026-03-LMS-001 – Phản hồi
- **Ngôn ngữ:** Tiếng Việt được ưu tiên. Tiếng Anh chấp nhận cho nhà cung cấp nước ngoài.
- **Chất lượng nội dung:** Ưu tiên câu trả lời súc tích, có số liệu và ví dụ thực tế. Không cần bao gồm nội dung marketing chung chung về công ty.
- **Tài liệu đính kèm cho phép:** Brochure năng lực, case study tương tự, chứng chỉ chuyên ngành — đánh số rõ và tham chiếu cụ thể trong phần trả lời.

Nhà cung cấp muốn tìm hiểu thêm về yêu cầu kỹ thuật chi tiết có thể liên hệ đầu mối để nhận tài liệu tham chiếu bổ sung (có ký kết thỏa thuận bảo mật thông tin — NDA).

Vendors wishing to learn more about detailed technical requirements may contact the point of contact to receive additional reference documentation (subject to signing a Non-Disclosure Agreement — NDA).

Thay mặt Liên hiệp HTX Thương mại TP. Hồ Chí Minh / On behalf of Saigon Co.op:

Giám đốc Phòng CNTT & Chuyển đổi số
(Ký, ghi họ tên)



Nguyễn Cương Quyết