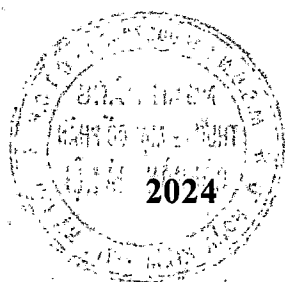


**NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI**



## **HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO HÀNG**

**TRANG BỊ DỊCH VỤ BẢO TRÌ VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT CHO HỆ  
THỐNG QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG CRM**





NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI

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



Hà Nội, ngày 15 tháng 4 năm 2024

## THƯ MỜI

**Kính gửi:** Quý Công ty

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội có nhu cầu mua dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống quản lý quan hệ khách hàng CRM của SHB. Trân trọng kính mời Quý Công ty tham dự chào hàng gói thầu nêu trên.

Quý Công ty có thể tìm hiểu thêm các thông tin cần thiết trong Hồ sơ yêu cầu chào hàng kèm theo.

Hồ sơ chào hàng được gửi tới địa chỉ: Trung tâm mua sắm, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội tại Toà nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Thời gian nhận hồ sơ: trước 15h00 ngày 22 tháng 4 năm 2024.

Người nhận: Nguyễn Ngọc Cầu – Phòng Đấu thầu-Trung tâm mua sắm

- Điện thoại 02439423388 máy lẻ 2914.
- Điện thoại di động: 0977901188

Trân trọng kính mời./.

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI



# PHẦN I

## CÁC YÊU CẦU VỀ HỒ SƠ CHÀO HÀNG

### Yêu cầu về Hồ sơ chào hàng

- Hồ sơ chào hàng phải được lập thành 02 bản (01 bản gốc + 01 bản sao), đóng trong thùng đựng kín có niêm phong và phải được gửi tới đúng địa điểm trước thời gian quy định trong hồ sơ yêu cầu chào hàng.
- Hồ sơ chào hàng được đóng trong phong bì riêng biệt. Bên ngoài phong bì ghi rõ: Hồ sơ chào hàng: “**Trang bị dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống quản lý quan hệ khách hàng CRM của SHB.**”
- Hồ sơ chào hàng phải có đầy đủ các nội dung sau:
  - o Đơn chào hàng: Phải có chữ ký của người đại diện theo pháp luật của công ty hoặc người được ủy quyền (Có giấy ủy quyền kèm theo);
  - o Bảng chào giá chi tiết (phải chào đầy đủ số lượng, chủng loại, giá trước VAT, giá sau VAT...) theo như Phần III Mục 2 của hồ sơ yêu cầu;
  - o Hiệu lực của Hồ sơ chào hàng tối thiểu 60 ngày kể từ thời điểm 15h00' ngày 22/11/2024.
  - o Đơn vị phải có tối thiểu 03 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật cho các hệ thống CNTT hoặc thiết bị mạng, bảo mật.
  - o Đơn vị phải có tối thiểu 02 hợp đồng tương tự cung cấp dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống công nghệ thông tin hoặc các thiết bị mạng, bảo mật của ngân hàng bất kỳ có giá trị từ 02 tỷ đồng trở lên kèm hóa đơn VAT, Biên bản nghiệm thu.
  - o Danh sách cán bộ kỹ thuật kèm bằng cấp chứng chỉ liên quan phục vụ cho công tác bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật.
  - o Báo cáo tài chính 02 năm gần nhất kiểm toán hoặc bản nộp qua cổng thông tin điện tử đảm bảo doanh thu bình quân trên 30 tỷ và có lãi.
  - o Cam kết chấp nhận yêu cầu về kỹ thuật, chất lượng, theo yêu cầu tại Phần II của Hồ sơ yêu cầu chào hàng;
  - o Cam kết chấp nhận yêu cầu về điều kiện tài chính thương mại theo yêu cầu tại Phần III của Hồ sơ yêu cầu chào hàng;

### Thời gian và địa điểm nộp Hồ sơ chào hàng

- **Thời gian:** trước 15h00' ngày 22/11/2024.
- **Địa điểm:** Trung tâm mua sắm, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội, Toà nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội (Liên hệ Nguyễn Ngọc Cầu, Điện thoại 02439423388 máy lẻ 2914, DD: 0977901188). Mọi hồ sơ chào hàng gửi tới sau thời điểm trên đều không có giá trị.

187  
NGÃ  
SÔNG  
ÀI GI  
KIẾ

## **PHẦN II**

### **YÊU CẦU KỸ THUẬT, CHẤT LƯỢNG**

#### **1. Mục tiêu của gói thầu**

Trang bị dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống Quản lý Quan hệ khách hàng CRM để đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định.

#### **2. Phạm vi của gói thầu**

<b>TT</b>	<b>Hạng mục</b>	<b>Thời hạn</b>
1	Hỗ trợ hệ thống SAP CRM phân hệ Sales và Services (200 user) từ hãng SAP	1 năm
2	Dịch vụ bảo trì hệ thống (12% Chi phí triển khai theo hợp đồng)	1 năm

**Thời gian mua dịch vụ bảo trì 01 năm từ 29/3/2024 đến 28/3/2025.**

#### **3. Yêu cầu về hỗ trợ kỹ thuật**

Nhà thầu phải cung cấp các giấy tờ, tài liệu chứng minh được khả năng đáp ứng các yêu cầu được nêu cụ thể dưới đây :

#### **4. Yêu cầu chung**

- Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật phải đảm bảo chất lượng và hiệu quả công việc mang lại.
- Số lần hỗ trợ kỹ thuật được hiểu như sau: Một lần cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật được tính từ thời điểm cung cấp dịch vụ đến khi hoàn thành việc xử lý lỗi.
- Đối với những lỗi nằm ngoài khả năng hỗ trợ kỹ thuật của nhà cung cấp thì nhà cung cấp phải có trách nhiệm liên hệ, phối hợp với hãng để xử lý, SHB sẽ không phải trả các chi phí phát sinh trong trường hợp này.
- Nhà thầu phải cung cấp chứng thư hỗ trợ từ hãng SAP.

#### **5. Yêu cầu kỹ thuật chi tiết**

##### **Yêu cầu về ứng dụng**

Có khả năng quản trị ứng dụng các ứng dụng SAP:

- SAP CRM APP
- SAP PO
- SAP BI/BW
- SAP Fiori Mobility
- SAP Hana
- Landing Zone trên AWS

- Tham số hệ thống trên các ứng dụng

## 6. Yêu cầu về tích hợp

- Có kiến thức và năng lực về PO
- Có kiến thức và năng lực về SAP Connector
- Có kiến thức và năng lực về Hana-SmartDataAccess
- Có kiến thức và năng lực về Java Forwarder

## 7. Yêu cầu về hỗ trợ nghiệp vụ

- Có kiến thức về thông tin khách hàng của SHB
- Có kiến thức về Lead - Opp
- Có kiến thức và năng lực phân tích quy trình Won tự động
- Có kiến thức về báo cáo Customer 360
- Có kiến thức về phân hệ Service (ticket management và Report)

## 8. Xử lý lỗi

- Nhà thầu cam kết đáp ứng hỗ trợ kỹ thuật 24x7x4 trong thời gian thực hiện dịch vụ. Chế độ hỗ trợ kỹ thuật 24x7x4 bao gồm các yêu cầu cụ thể sau:
  - Thời gian hỗ trợ kỹ thuật: 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần;
  - Thời gian đáp ứng sự cố: kỹ sư của Nhà thầu có mặt tại địa điểm của SHB trong vòng 01h (một giờ) sau khi nhận được thông báo và yêu cầu về việc khắc phục, xử lý sự cố. Trong vòng 04h (bốn giờ) từ thời điểm có mặt tại địa điểm của SHB phải đề xuất được giải pháp khả thi để khắc phục sự cố và hoàn thành thực hiện theo giải pháp được sự đồng ý của SHB;
  - Các hoạt động hỗ trợ phải được ghi nhận nhật ký thực hiện.
- Đối với các lỗi xảy ra do phiên bản phần mềm đang vận hành, Nhà thầu có trách nhiệm yêu cầu hãng tạo mới hoặc cung cấp các bản vá để xử lý các lỗi đã xảy ra của SHB trong vòng 04 (bốn) giờ đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường.

## 9. Hỗ trợ kỹ thuật

- Nhà thầu cung cấp thông tin cán bộ đầu mối để SHB liên lạc khi có yêu cầu tư vấn về hỗ trợ kỹ thuật. Khi có sự thay đổi về cán bộ đầu mối, nhà thầu có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới SHB và cung cấp thông tin cán bộ thay thế;
- Nhà thầu có trách nhiệm tư vấn và hỗ trợ cán bộ kỹ thuật của SHB trong các công tác quản trị, vận hành hệ thống, thay đổi/nâng cấp phiên bản phần mềm đối với các sản phẩm cung cấp.

## 10. Yêu cầu nhân sự :

- Cán bộ phụ trách kỹ thuật, nghiệp vụ phải là người có kinh nghiệm trình độ triển khai các dự án tương tự tại các tổ chức tín dụng khác.
- Có danh sách và cam kết nhân sự tham gia triển khai dịch vụ (trách nhiệm, nhân sự chính, dự phòng) cho từng hạng mục công việc, yêu cầu hợp đồng lao động chính thức và chuyên môn phù hợp với các vị trí.
  - Quản lý chung.
  - Lead chuyên môn

- Quản trị dự án
- Chuyên gia nghiệp vụ
- Cán bộ triển khai
- Cán bộ phân tích nghiệp vụ

### PHẦN III YÊU CẦU VỀ TÀI CHÍNH THƯƠNG MẠI

#### 1. Yêu cầu về thương mại

1.1. Đồng tiền chào giá: Việt Nam đồng.

1.2. Đồng tiền thanh toán: Việt Nam đồng.

1.3. Phương thức thanh toán: Chuyển khoản vào tài khoản của nhà thầu (nhà thầu mở tài khoản tại SHB).

1.4. Điều kiện thanh toán

- Bên mua tạm ứng cho bên bán 30% giá trị hợp đồng kể từ ngày 2 bên ký hợp đồng và cung cấp cho bên bán hồ sơ sau :

• Bảo lãnh tạm ứng bằng giá trị tạm ứng (nếu nhà thầu thực hiện tạm ứng)

• Bảo đảm thực hiện hợp đồng có giá trị bằng 10% tổng giá trị hợp đồng

• Đề nghị tạm ứng (nếu có)

- Bên Mua thanh toán cho Bên Bán 100 % (có khấu trừ 30% giá trị tạm ứng) tổng giá trị hợp đồng trong vòng 07 (bảy) kể từ ngày Bên Bán bàn giao cho bên mua các giấy tờ, tài liệu sau :

• Biên bản nghiệm thu tổng thể;

• Giấy đề nghị thanh toán;

• Hóa đơn tài chính hợp lệ.

• Các giấy tờ tài liệu liên quan khác (nếu có)

#### 2. Bảng chào giá chi tiết

Nhà thầu trình bày bảng chào giá chi tiết như sau

STT	Nội dung	Mô tả	SL	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1.					
2					
...					
...					
Cộng					
Thuế VAT					
Thành tiền bao gồm VAT					

**3. Điều kiện xem xét lựa chọn nhà thầu**

Nhà thầu được xem xét lựa chọn là đơn vị cung cấp khi đáp ứng các yêu cầu sau:

- Đáp ứng yêu cầu về năng lực kinh nghiệm, kỹ thuật.
- Có giá chào thấp nhất.

**NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI**



**BẢNG CHẤM NĂNG LỰC KINH NGHIỆM**

STT	Nội dung	Yêu cầu cụ thể	Điểm tối đa	Điểm tối thiểu
1	Đơn chào hàng	Phải có chữ ký của người đại diện theo pháp luật của công ty hoặc người được ủy quyền (Có giấy ủy quyền kèm theo)	5	5
2	Bảng chào giá chi tiết	Chào đầy đủ số lượng, chủng loại, giá trước VAT, giá sau VAT.	5	5
3	Hiệu lực của Hồ sơ chào hàng	Tối thiểu 60 ngày kể từ thời điểm hết hạn nộp hồ sơ chào hàng	5	5
4	Kinh nghiệm	Đơn vị phải có tối thiểu 03 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật cho các hệ thống CNTT hoặc thiết bị mạng, bảo mật.	10	10
5	Hợp đồng tương tự	Đơn vị phải có tối thiểu 02 hợp đồng tương tự cung cấp dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống công nghệ thông tin hoặc các thiết bị mạng, bảo mật của ngân hàng bất kỳ có giá trị từ 02 tỷ đồng trở lên kèm hóa đơn VAT, Biên bản nghiệm thu.	30	25
6	Quan hệ với hãng sản xuất	Nhà thầu phải cung cấp chứng thư hỗ trợ từ hãng SAP.	20	20
7	Tình hình tài chính	Báo cáo tài chính 02 năm gần nhất kiểm toán hoặc bản nộp qua cổng thông tin điện tử đảm bảo doanh thu bình quân trên 30 tỷ và có lãi	15	10
8	Các cam kết	Cam kết chấp nhận yêu cầu về kỹ thuật, chất lượng, theo yêu cầu tại Phần II của Hồ sơ yêu cầu chào hàng Cam kết chấp nhận yêu cầu về điều kiện tài chính thương mại theo yêu cầu tại Phần III của Hồ sơ yêu cầu chào hàng	10	10
	<b>Tổng cộng</b>		<b>100</b>	<b>90</b>

Nhà thầu được đánh giá đáp ứng năng lực kinh nghiệm khi tổng điểm đánh giá tối thiểu đạt 90 điểm.



## BẢNG CHẤM KỸ THUẬT

STT	Nội dung yêu cầu	Tối thiểu	Tối đa
1	Đối với những lỗi nằm ngoài khả năng hỗ trợ kỹ thuật của nhà cung cấp thì nhà cung cấp phải có trách nhiệm liên hệ, phối hợp với hãng để xử lý, SHB sẽ không phải trả các chi phí phát sinh trong trường hợp này.	8	10
2	Cung cấp danh sách cán bộ kỹ thuật triển khai kèm bằng cấp chứng chỉ liên quan	10	10
3	Thực hiện tinh chỉnh và cấu hình các tham số hệ thống để tối ưu năng lực xử lý của hệ thống theo yêu cầu của SHB.	8	10
4	Thực hiện nâng cấp phiên bản phần mềm hệ thống (khi có khuyến nghị từ hãng) và đưa ra báo cáo về hiện trạng cùng với khuyến cáo các bản vá cần nâng cấp (xử lý các vấn đề về tiềm ẩn rủi ro liên quan đến bug đối với version hiện tại, lỗ hổng bảo mật, ...);	7	10
5	Nhà thầu có trách nhiệm đưa ra báo cáo về hiện trạng cùng với khuyến cáo các bản vá cần nâng cấp (xử lý các vấn đề về tiềm ẩn rủi ro liên quan tới bug đối với các version hiện tại, lỗ hổng bảo mật, v.v... );	8	10
6	Nhà thầu phải cam kết đáp ứng hỗ trợ kỹ thuật 24x7x4 trong thời gian bảo hành. Thời gian hỗ trợ kỹ thuật: 24 giờ/ngày và 07 ngày/ tuần. Thời gian đáp ứng: 02 giờ kể từ thời điểm nhận được thông báo có sự cố (có mặt tại nơi thông báo có sự cố, bắt đầu thực hiện hành động khắc phục). Thời gian khắc phục sự cố tối đa: 04 giờ kể từ thời điểm nhận được thông báo có sự cố. Các hoạt động hỗ trợ phải được ghi nhận nhật ký thực hiện	8	10
7	Nhà thầu cung cấp thông tin cán bộ đầu mối để SHB liên lạc khi có yêu cầu tư vấn về hỗ trợ kỹ thuật. Khi có sự thay đổi về cán bộ đầu mối, nhà thầu có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới SHB và cung cấp thông tin cán bộ thay thế;	8	10
8	Nhà thầu có trách nhiệm tư vấn và hỗ trợ cán bộ kỹ thuật của SHB trong các công tác quản trị, vận hành hệ thống, thay đổi/nâng cấp phiên bản phần mềm đối với các sản phẩm cung cấp.	8	10
9	Đối với các lỗi xảy ra do phiên bản phần mềm đang vận hành, Nhà thầu có trách nhiệm yêu cầu hãng tạo mới hoặc cung cấp các bản vá để xử lý các lỗi đã xảy ra của SHB trong vòng 04 (bốn) giờ đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường	8	10
10	Nhà thầu phải có kinh nghiệm vận hành, hỗ trợ kỹ thuật bản quyền phần mềm cho hệ thống mạng hoặc hệ thống CNTT bất kỳ của SHB tối thiểu 1 năm. Cung cấp hợp đồng và Biên bản nghiệm thu để chứng minh.	8	10
	<b>TỔNG ĐIỂM</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

Nhà thầu được đánh giá đáp ứng năng lực kỹ thuật khi tổng điểm đánh giá tối thiểu đạt 81 điểm.