

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI



HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO HÀNG

HẠNG MỤC

GIẢI PHÁP GỌI ĐIỆN THOẠI TRÊN NỀN TẢNG KỸ THUẬT SỐ

2019



Handwritten signatures and initials in blue ink.

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 + 02 bản sao**), đóng trong phong bì 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: “Giải pháp gọi điện thoại trên nền tảng kỹ thuật số”**
- 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, xuất xứ, giá trước VAT, giá sau VAT...) theo như Phần II Mục 1 của hồ sơ yêu cầu;
 - o Bản sao Giấy phép đăng ký kinh doanh (Có lĩnh vực kinh doanh liên quan đến hàng hóa cung cấp);
 - o Hiệu lực của Hồ sơ chào hàng tối thiểu **60** ngày kể từ thời điểm 15h00' ngày 27/12/2019.
 - o Ghi rõ tên nhãn hiệu, xuất xứ hàng hóa kèm theo; Nhà thầu phải có cam kết cung cấp hàng hóa có đầy đủ CO, CQ hợp lệ;
 - o Đơn giá được tính bằng tiền Việt Nam đồng;
 - o Đơn giá chào trên cơ sở cung cấp dịch vụ gói giải pháp gọi điện thoại trên nền tảng kỹ thuật số tại Phần II;
 - o Có vốn điều lệ tối thiểu 05 tỷ đồng;
 - o Đơn vị phải có tối thiểu 05 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ gói giải pháp gọi điện thoại trên nền tảng kỹ thuật số;
 - o Đơn vị phải có tối thiểu 03 hợp đồng cung cấp gói giải pháp gọi điện thoại trên nền tảng kỹ thuật số (IP Phone) đã triển khai thành công trong 3 năm gần nhất, mỗi hợp đồng có giá trị không thấp hơn giá chào thầu; Quy mô, phạm vi đã triển khai tương đương với quy mô, phạm vi triển khai tại SHB.
 - o Đơn vị cung cấp thư hỗ trợ của hãng hoặc đại lý Ủy quyền của chính Hãng để đảm bảo sản phẩm chào giá là hàng chính hãng và được sự hỗ trợ của hãng trong suốt quá trình tham gia chào giá, thực hiện Hợp đồng cũng như trong thời gian bảo hành;
 - o Đơn vị cung cấp giấy tờ chứng minh mối quan hệ với hãng sản xuất;
 - o Đơn vị phải nêu rõ phương pháp tổ chức hỗ trợ kỹ thuật trong hồ sơ chào hàng (bố trí nhân sự, phương pháp liên lạc, quy trình xử lý yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật) khi có yêu cầu của Bên Mua;
 - o Cam kết chấp nhận và mô tả đáp ứng các 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 II của Hồ sơ yêu cầu chào hàng;
 - o Cam kết bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật khi hàng hóa có sự cố do lỗi của nhà sản xuất gây ra cho Bên Mua theo yêu cầu tại Phần II của Hồ sơ yêu cầu chào hàng;
 - o Cam kết đảm bảo sản phẩm chào giá là sản phẩm nguyên bản, nguyên đai, nguyên kiện của nhà sản xuất;

- Cam kết trách nhiệm của đơn vị cung cấp về sản phẩm chào giá đối với các khiếu kiện của bên thứ ba.

Thời gian và địa điểm nộp Hồ sơ chào hàng

- **Thời gian:** trước 15h00' ngày 27./12./2019. (Hồ sơ sẽ được mở công khai ngay sau khi hết hạn nộp hồ sơ).
- **Địa điểm:** Trung tâm mua sắm, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội, tầng 3, Toà nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội (Liên hệ Anh Nguyễn Anh Dũng, Điện thoại 0438223838 máy lẻ 2929, DĐ: 097.6365.688). Mọi Hồ sơ chào hàng gửi tới sau thời điểm nêu trên đều không có giá trị.

0027
ĂN H
G MẠI
GÒN-
TIEM -

  
CH

PHẦN II: YÊU CẦU CỤ THỂ

1. Phạm vi cung cấp

STT	Danh mục hàng hóa	Đơn vị	SL	Mô tả
1.	BỘ GIẢI PHÁP GỌI ĐIỆN THOẠI TRÊN NỀN TẢNG KỸ THUẬT SỐ THÔNG QUA ĐƯỜNG TRUYỀN WAN			
1.1.	Giải pháp gọi điện thoại trên nền tảng kỹ thuật số thông qua đường truyền wan (IP Phone).	Giải pháp	1	Bao gồm trọn bộ giải pháp và hệ thống quản lý cuộc gọi điện thoại trên nền tảng kỹ thuật số (nền tảng IP).
2.	DỊCH VỤ			
2.1.	Dịch vụ cài đặt, triển khai, cấu hình, phát triển giải pháp IP Phone đáp ứng các yêu cầu của SHB	Gói	1	Bao gồm toàn bộ các dịch vụ phân tích, đánh giá, cài đặt, thiết lập tham số, phát triển, kiểm thử và nghiệm thu giải pháp
2.2.	Xây dựng tài liệu kỹ thuật	Gói	1	
2.3.	Dịch vụ đào tạo và chuyển giao công nghệ, kiến thức	Gói	1	
2.4.	Bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật	Năm	1	
2.5.	Điện thoại IP Phone	Chiếc	2500	

2. Yêu cầu đối với giải pháp IP Phone

2.1. Yêu cầu đạt được mục tiêu

- Thay đổi nền tảng gọi điện thoại, từ truyền thống Analog sang kỹ thuật số thông qua hạ tầng đường truyền wan có sẵn của SHB nhằm tiết kiệm chi phí gọi điện thoại nội bộ.
- Quản lý tập trung toàn bộ hệ thống tổng đài, điện thoại IP, quản lý tập trung toàn bộ các đường điện thoại gọi ra/vào.
- Công cụ, báo cáo quản trị, báo cáo tính cước phí gọi điện thoại tới từng máy lẻ nội bộ.
- Triển khai hệ thống IP Phone tận dụng tối đa hạ tầng, hệ thống điện thoại đang có tại SHB nhằm mục đích tiết kiệm chi phí, tránh lãng phí tài nguyên.
- Giải pháp phần mềm và thiết bị của hãng cung cấp phải là của các nước thuộc: Châu Âu, Mỹ, Canada, các nước khu vực Trung đông, Nhật Bản, Hàn Quốc, Singapore. Hoặc trường hợp phần mềm do nhà cung cấp tự phát triển thì vẫn phải đảm bảo sử dụng các thiết bị của các hãng thuộc các nước nêu trên.
- Giải pháp đáp ứng được nhu cầu sử dụng cho khoảng 5000 người dùng và có khả năng mở rộng đáp ứng nhu cầu sử dụng cho 10000 người dùng.

2.2. Yêu cầu kỹ thuật

STT	Yêu cầu của SHB (Nhà thầu phải thực hiện tối thiểu nhưng không giới hạn các hạng mục công việc sau, đảm bảo đạt được Mục tiêu của SHB)	Mức độ đáp ứng	Mô tả đáp ứng chi tiết	Cấu phần tương ứng của giải pháp đề xuất
1	Yêu cầu kiến trúc hệ thống			
1.1	Nhà thầu phải đề xuất kiến trúc tổng thể về giải pháp đề xuất cho SHB.			
1.2	Nhà thầu mô tả chi tiết từng thành phần trong kiến trúc tổng thể.			
1.3	Mô tả chi tiết các tiêu chuẩn về băng thông cho mỗi cuộc gọi			
2	Yêu cầu về chức năng			
2.1	Có chuyển cuộc gọi, nhắc hộ máy, đồ chuông theo nhóm, giữ cuộc gọi, cuộc gọi chờ, gọi ra, gọi nội bộ, hỗ trợ các nhân viên làm việc ngoài văn phòng			
2.2	Hình thức cuộc gọi: có thể sử dụng điện thoại hoặc soft phone cài trên máy tính			
2.3	Có chức năng cấp mã cho mỗi người dùng khi thực hiện cuộc gọi			
2.4	Có chức năng thiết lập giới hạn cho mỗi điểm Chi nhánh được thực hiện số lượng cuộc gọi đồng thời tùy vào yêu cầu của từng đơn vị. Ví dụ: CN A được thực hiện đồng thời 8 cuộc gọi đi và đến, CN B được thực hiện đồng thời 10 cuộc gọi đi và đến.			
2.5	Đối với cuộc gọi đến: Giữ nguyên các số điện thoại đại diện tại các điểm giao dịch của SHB; Đối với cuộc gọi đi: có chức năng định tuyến ưu tiên lựa chọn số điện thoại của nhà cung cấp dịch vụ chi phí thấp			
2.6	Có chức năng ghi âm tất cả các cuộc gọi đi và cuộc gọi đến; Tìm kiếm dễ dàng các đoạn ghi âm cho các số gọi ra vào; Xuất file ghi âm và nghe lại đoạn ghi âm dễ dàng dưới các định dạng phổ thông: mp3, wav, wma...			
2.7	Chức năng tính cước cuộc gọi: Tính cước theo từng số máy lẻ, theo mã gọi điện cấp cho từng người dùng, theo nhóm máy lẻ, nhóm người dùng với thời gian tính cước theo hàng tháng hoặc một khoảng thời gian tùy biến theo yêu cầu.			
2.8	Báo cáo: hệ thống đưa ra các loại báo cáo quản trị, báo cáo tính cước...			
3	Yêu cầu trang bị về IP Phone và tận dụng tối đa hạ tầng các tổng đài đang có tại SHB			
3.1	Dựa vào hiện trạng các tổng đài đang có tại SHB, nhà thầu đề xuất việc tận dụng tối đa các tổng đài đang có, đối với các tổng đài không thể tận dụng được, sẽ trang bị điện thoại IP Phone để người dùng sử dụng			
3.2	Điện thoại IP Phone là loại hỗ trợ cấp mã sử dụng cho hai người dùng có thể dùng chung trên một điện thoại			
3.3	Số lượng điện thoại IP Phone yêu cầu: 2500 chiếc			
4	Tham số hệ thống			
4.1	Ứng dụng quản trị tổng đài tập trung phải được tham số hóa cài đặt hệ thống lúc ban đầu và duy trì, phát triển trong tương lai.			
4.2	Nhà thầu cung cấp tổng hợp tất cả các tham số hệ thống khi cài đặt, thiết lập hệ thống tổng đài. Đối với những tham số hoặc user mặc định mà nhà thầu không cung cấp thông tin, khi triển khai hệ thống hacker lợi dụng những tham số/user mặc định đó để tấn công hệ thống tổng đài gây			

	ra thiệt hại về tài chính cho SHB thì nhà thầu phải chịu trách nhiệm.			
5	Giao diện và ngôn ngữ			
5.1	Hệ thống phải có giao diện trực quan để theo dõi, giám sát hoạt động của hệ thống nhằm xác định được tiến trình nào bị lỗi, bị chậm để có biện pháp xử lý.			
5.2	Hệ thống sẽ hỗ trợ đa ngôn ngữ, đa Quốc gia cho tất cả các chức năng			
5.3	Hệ thống hỗ trợ lưu trữ thông tin người dùng			
6	Quản trị và bảo mật hệ thống			
6.1	Nhà thầu mô tả chi tiết khả năng bảo mật hệ thống, bao gồm nhưng không giới hạn: - Tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật. - Mã hóa dữ liệu - Truyền tải dữ liệu trên mạng			
6.2	- Nhà thầu mô tả rõ các tiêu chuẩn hoặc các phương thức bảo mật mà giải pháp tuân thủ nhằm đảm bảo hệ thống hoạt động an toàn. - Nhà thầu mô tả các phương thức, cơ chế phòng chống việc ăn cắp, lấy trộm cước điện thoại.			
6.3	Giải pháp phải cung cấp cơ chế logging và auditing đối với user quản trị hệ thống hoặc user được phân quyền quản trị vận hành hệ thống. Mô tả chi tiết cách thức giải pháp thực hiện logging và auditing. Tối thiểu bao gồm các thông tin: Thời gian thực hiện, người thực hiện, các thao tác thực hiện, kết quả,...			
7	Sao lưu, phục hồi dữ liệu			
7.1	Cung cấp giải pháp sao lưu và phục hồi cho các cấu phần của hệ thống, bao gồm: - Dữ liệu chứa trong cơ sở dữ liệu - Dữ liệu dạng file - Phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng - Cho phép đặt lịch sao lưu dữ liệu, cấu hình hệ thống - Cấu hình hệ thống và các loại dữ liệu liên quan khác			
8	Giám sát, kiểm tra, truy vết			
8.1	Tất cả các sự kiện sau được ghi (log) lại: - Cố gắng xác thực nhiều lần - Lỗi kiểm soát truy cập. - Cố gắng kết nối tới những phiên làm việc không hợp lệ/hết hạn. - Các thay đổi do người dùng tạo ra trong quá trình tương tác với hệ thống. - Các ngoại lệ về hệ thống và truyền dữ liệu. - Thông tin được lưu trữ trong log theo một định dạng thuận tiện cho việc truy xuất. - Các truy xuất vào log được giới hạn theo thẩm quyền người sử dụng. - Các thông tin nhạy cảm không được lưu trữ trong log.			
8.2	Tối thiểu các sự kiện log audit cần được ghi lại: - Thời gian của sự kiện. - Tiêu đề định danh (như số máy lẻ, mã gọi điện, định danh người dùng, địa chỉ IP của IP Phone) - Định danh loại sự kiện và mô tả sự kiện.			
8.3	Hệ thống phải hỗ trợ người quản trị theo dõi các hành động của người sử dụng trên hệ thống một cách trực quan, đầy đủ thông tin, có thể truy xuất lại được các hành động của người sử dụng đã thực hiện theo thời gian.			

2.3. Nhân sự triển khai và phạm vi tổ chức thực hiện

STT	Yêu cầu của SHB	Mức yêu cầu tối thiểu để được đánh giá là đáp ứng (đạt)
1	Kế hoạch và phạm vi triển khai	
1.1	Thời gian triển khai từ 3-6 tháng	
1.2	Nhà thầu phải xây dựng kế hoạch triển khai tổng thể trong đó nêu rõ các mốc cần phải đạt được của dự án.	
1.3	Phạm vi triển khai chia làm 2 giai đoạn: - Giai đoạn 1: Triển khai tại 03 điểm của Trụ sở chính tại Hà Nội, 12 CN khu vực Hà Nội, 1 CN khu vực Đà Nẵng, 3 CN khu vực Hồ Chí Minh, 1 Chi nhánh khu vực Quảng Ninh. - Giai đoạn 2: Triển khai các CN còn lại trên toàn quốc của SHB. Cụ thể danh sách các CN thuộc các địa bàn các tỉnh có trong phụ lục đính kèm	
2	Nhân sự triển khai	
2.1	Nhà thầu cung cấp danh sách nhân sự triển khai, hồ sơ năng lực của nhân sự bao gồm tối thiểu các vị trí sau:	
2.2	Giám đốc dự án	
2.3	Giám đốc dự án phải đáp ứng tối thiểu các tiêu chí sau đây:	
2.4	Số năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực voice IP	Tối thiểu 05 năm kinh nghiệm
2.5	Số dự án triển khai Voice IP trong lĩnh vực ngân hàng đã triển khai trên vai trò Giám đốc.	Tối thiểu 01 dự án
2.6	Cán bộ kỹ thuật	
2.7	Cán bộ kỹ thuật dự án của nhà thầu phải đáp ứng tối thiểu các tiêu chí sau:	
2.8	Số năm kinh nghiệm triển khai dự án Voice IP trong lĩnh vực tài chính/ngân hàng	Tối thiểu 03 năm kinh nghiệm
2.9	Số lượng dự án triển khai Voice IP trong lĩnh vực tài chính ngân hàng với vai trò là cán bộ kỹ thuật.	Tối thiểu 01 dự án
2.10	Cam kết làm việc toàn thời gian cho dự án	
2.11	Ưu tiên có các chứng chỉ liên quan đến giải pháp của hãng.	

3. Mô tả hiện trạng hệ thống tổng đài của SHB

Hệ thống tổng đài tại các điểm giao dịch của SHB đang sử dụng một số tổng đài thuần analog, một số tổng đài hỗ trợ tính năng voice IP. Cụ thể:

STT	Đơn vị	Loại tổng đài	Số lượng	Ghi chú
1	Trụ sở chính	Siemens hipath 3800	1	Tổng đài sử dụng năm 2009
		Nec SV8300	1	Tổng đài sử dụng năm 2007
		Panasonic TDA600	1	Tổng đài sử dụng năm 2012
2	Đơn vị kinh doanh (các CN)	Panasonic NS300	28	Sử dụng từ 2010 đến 2019
3	Đơn vị kinh doanh (các CN)	Panasonic TDA 100, PSLP 1433, T824, TA308, TDA200	32	Trong số các CN có 1 CN tại Campuchia, 3 CN tại Lào

4. Yêu cầu về thương mại

- 4.1. **Đồng tiền chào giá:** Việt Nam đồng.
- 4.2. **Đồng tiền thanh toán:** Việt Nam đồng.
- 4.3. **Phương thức thanh toán:** Chuyển khoản vào tài khoản quy định trong Hợp đồng của Bên Bán.
- 4.4. **Điều kiện thanh toán**
- Đợt 1: Tạm ứng 30% trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày Bên Bán bàn giao cho Bên Mua các giấy tờ, tài liệu sau:
 - Giấy đề nghị tạm ứng Đợt 1
 - Thư bảo lãnh thực hiện Hợp đồng có giá trị bằng 10% tổng giá trị Hợp đồng và có hiệu lực kể từ ngày phát hành đến hết ngày hiệu lực của hợp đồng.
 - Đợt 2: Tạm ứng 40% tổng giá trị Hợp đồng trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày Bên Bán bàn giao cho Bên mua các giấy tờ, tài liệu sau:
 - Giấy đề nghị tạm ứng Đợt 2
 - Biên bản nghiệm thu chạy (UAT) có ký xác nhận của đại diện có thẩm quyền của 2 Bên
 - Nhà thầu cung cấp cho SHB các bản quyền phần mềm (đi kèm các thiết bị phần cứng), các tài liệu hướng dẫn liên quan và các khóa đào tạo cần thiết.
 - Đợt 3: Thanh toán giá trị còn lại của Hợp đồng trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày Bên Bán bàn giao cho Bên mua các giấy tờ, tài liệu sau:
 - Biên bản xác nhận hoàn thành nghiệm thu tổng thể có ký xác nhận của đại diện có thẩm quyền của 2 Bên;
 - Giấy đề nghị thanh toán Đợt 3;
 - Hóa đơn tài chính hợp lệ;
 - Bảo lãnh Bảo hành tương đương 10% tổng giá trị Hợp đồng.

5. Bảng chào giá chi tiết

Nhà thầu trình bày Bảng chào giá theo 2 giai đoạn triển khai nêu trên và chi tiết như sau:
(Giá cung cấp được tính bằng đồng tiền quy định tại Phần II, Mục 4).

STT	Hạng mục	Xuất xứ	Số lượng	Đơn giá chưa VAT	Thành tiền chưa VAT	Thuế VAT (%)	Thành tiền đã có VAT
1	2		3	4	$5=3*4$	$6=5*\%VAT$	$7=5+6$
TỔNG SỐ							

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Ngô Chu Hà