

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI



Solid partners, flexible solutions

HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO HÀNG

**CUNG CẤP DỊCH VỤ BẢO HÀNH, BẢO TRÌ, HỖ TRỢ KỸ THUẬT
CHO CÁC THIẾT BỊ MẠNG, BẢO MẬT VÀ CÂN BẰNG TẢI**

2020

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'a' or similar character.

Hà Nội, ngày ~~21~~²⁴ tháng 08 năm 2020

THƯ MỜI

Kính gửi: Quý Công ty

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội có nhu cầu mua dịch vụ bảo hành, bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị mạng, bảo mật và cân bằng tải, vậy trân trọng kính mời Quý Công ty tham dự chào hàng gói dịch vụ 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 phải được gửi tới địa chỉ: Trung tâm mua sắm, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội, tầng 3, Toà nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội trước 15^h ngày 31 tháng 08 năm 2020.

Mọi chi tiết xin liên hệ:

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội

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: – Nguyễn Ngọc Cầu - Chuyên viên mua sắm cấp 1

- Điện thoại 0243.9423388 máy lẻ 1218
- Điện thoại di động: 097.790.1188

Trân trọng./.

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Ngô Thu Hà

PHẦN I

CÁC YÊU CẦU VỀ HỒ SƠ CHÀO HÀNG

1. 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 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: “Cung cấp dịch vụ bảo hành, bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị mạng, bảo mật và cân bằng tải”**
- 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 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 **30** ngày kể từ thời điểm 15h00' ngày **31/08/2020**.
 - o Ghi rõ tên nhãn hiệu, xuất xứ hàng hóa kèm theo;
 - o Đơn giá được tính bằng tiền Việt Nam đồng;
 - o Đơn giá chào trên cơ sở cung cấp dịch vụ bảo hành, bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị mạng, bảo mật và cân bằng tải tại địa điểm do SHB quy định trong Phần II;
 - o Có vốn điều lệ tối thiểu 05 tỷ đồng;
 - o Đơn vị phải có tối thiểu 03 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị mạng và bảo mật ;
 - o Đơn vị phải có tối thiểu 02 hợp đồng cung cấp dịch vụ bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị mạng và bảo mật trong 3 năm gần nhất, mỗi hợp đồng có giá trị không thấp hơn giá chào thầu;
 - o Đơn vị phải cung cấp thư hỗ trợ của hãng để đảm bảo sản phẩm chào giá là hàng chính hãng và được sự hỗ trợ của hãng trong quá trình 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 SHB;
 - 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 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 SHB theo yêu cầu tại Phần II của Hồ sơ yêu cầu chào hàng;

- Cam kết đảm bảo sản phẩm chào giá là sản phẩm nguyên bản 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.

2. Thời gian và địa điểm nộp Hồ sơ chào hàng

- **Thời gian:** trước 15h00' ngày .31../.08./2020.
- **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 Mr.Cầu, Điện thoại 0243.9423388 máy lẻ 2914, DD: 097.7901188). Mọi Hồ sơ chào hàng gửi tới sau thời điểm nêu trên đều không có giá trị.

PHẦN II

YÊU CẦU CỤ THỂ

1. Danh mục hàng hóa mua dịch vụ bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật

Bảng sau mô tả danh mục các thiết bị mạng, bảo mật và cân bằng tải của SHB cần trang bị dịch vụ bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật:

STT	Model	Serial Number	Ngày hết hạn bảo hành	Số Lượng
I	Thiết bị mạng			
1	CISCO ISR4431/K9	FTX1929AHAK	31/08/2020	01
2	CISCO ISR4431/K9	FTX1924AHG6	31/08/2020	01
II	Thiết bị bảo mật			
1	Fortigate 310B	FG300B3911602533	31/08/2020	01
2	Fortigate 300D	FGT3HD3915800740	31/08/2020	01
3	Fortigate 300D	FGT3HD3915800697	31/08/2020	01
4	F5-BIG-BT-7050S BIG-IP APPLIANCE	F5-IGYS-XNVC	31/08/2020	01
5	F5-BIG-BT-7050S BIG-IP APPLIANCE	F5-SQGD-XKNR	31/08/2020	01

2. Các yêu cầu về dịch vụ bảo hành, bảo trì và 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:

- Tên dịch vụ: Dịch vụ bảo hành mở rộng, dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật;
- Thời hạn của dịch vụ: kể từ ngày hết hạn bảo hành của các thiết bị được nêu trong Mục 1 – Phần II đến hết ngày 31/08/2020;
- Phạm vi: được nêu trong Mục 1 – Phần II;
- Địa điểm bảo hành: tại TTDL chính và TTDL dự phòng của SHB;

Mô tả chi tiết dịch vụ bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật:

2.1. Dịch vụ bảo hành mở rộng

- Nội dung bảo hành bao gồm những công việc cụ thể sau:
 - ✓ Khắc phục và xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình hoạt động;
 - ✓ Đảm bảo mọi cấu phần của hệ thống không được dừng hoạt động quá 04 giờ làm việc trong ngày kể từ khi SHB thông báo;
 - ✓ Đối với thiết bị phần cứng phát sinh lỗi, nếu không xử lý được trong vòng 04 giờ làm việc trong ngày thì Nhà thầu phải cung cấp thiết bị thay thế tạm thời với cấu hình tương đương để hoạt động của SHB không bị gián đoạn. Trường hợp các thiết bị phần cứng phải mang đi bảo hành thì thời hạn hoàn trả thiết bị

tối đa là 30 ngày kể từ khi SHB thông báo. Quá thời hạn này, nếu lỗi của thiết bị chưa được xử lý xong và chưa hoàn trả thiết bị cho SHB thì Nhà thầu phải có trách nhiệm thay thế thiết bị mới 100% với cấu hình tối thiểu tương đương và tương thích với hệ thống sẵn có của SHB;

- ✓ Kiểm tra tình trạng hoạt động và tối ưu hóa các tham số nhằm giúp cho hệ thống vận hành đạt hiệu quả tốt tối thiểu là 02 tháng/lần;
- ✓ Thông báo cho SHB các vấn đề liên quan đến tính sẵn có của việc sửa lỗi, cập nhật tương lai và phiên bản mới của phần mềm, firmware;
- ✓ Cung cấp, sửa lỗi, cập nhật phiên bản mới của các phần mềm, firmware theo tiêu chuẩn của hãng nếu được SHB chấp thuận.

2.2. Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật SmartNet

Gói dịch vụ SmartNet là tên gọi của dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật theo tiêu chuẩn chính hãng Cisco được cung cấp cho SHB với các tiêu chuẩn kỹ thuật như sau:

- Nhà thầu có trách nhiệm phối hợp với SHB hỗ trợ khai thác sử dụng hệ thống, hướng dẫn cho cán bộ kỹ thuật của SHB các tính năng của hệ thống khi có yêu cầu;
- Nhà thầu phải cam kết đáp ứng hỗ trợ kỹ thuật 24x7x4 trong thời gian bảo hành;
- 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: 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 trong ngày làm việc tiếp theo kể từ thời điểm nhận được thông báo có sự cố;
 - ✓ Các hoạt động hỗ trợ phải được ghi nhận nhật ký thực hiện.

2.3. Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật FORTICARE

Gói dịch vụ Forticare là tên gọi của dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật theo tiêu chuẩn chính hãng Fortinet được cung cấp cho SHB với các tiêu chuẩn kỹ thuật như sau:

- ✓ Hardware/Return To Factory – là phần bảo hành phần cứng cho thiết bị;
- ✓ Firmware & General Updates – Hỗ trợ cập nhật firmware cho thiết bị;
- ✓ Enhanced Support/8x5 – Hỗ trợ kỹ thuật hỗ trợ 8x5;
- ✓ AntiVirus – Cập nhật cơ sở dữ liệu, thông tin virus cho thiết bị;
- ✓ NGFW – Cập nhật cơ sở dữ liệu các ứng dụng, hệ thống IPS;
- ✓ Web Filtering – Cho phép sử dụng các tính năng lọc chặn website;
- ✓ AntiSpam – Cho phép sử dụng cũng như cập nhật cơ sở dữ liệu antispam.

2.4. Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật BIG-IP Service

- ✓ Hardware/Return To Factory – là phần bảo hành phần cứng cho thiết bị;
- ✓ Firmware & General Updates – Hỗ trợ cập nhật firmware cho thiết bị;
- ✓ Enhanced Support/10x5 – Hỗ trợ kỹ thuật hỗ trợ 10x5;
- ✓ Cập nhật cơ sở dữ liệu cho các hệ thống phòng chống tấn công.

3. Yêu cầu về thương mại

3.1. Đồng tiền chào giá:

Việt Nam đồng.

3.2. **Đồng tiền thanh toán:** Việt Nam đồng.

3.3. **Phương thức thanh toán:** Chuyển khoản vào tài khoản của nhà thầu mở tại Ngân Hàng SHB.

3.4. **Điều kiện thanh toán**

- Đợt 1: Tạm ứng 30% vào tài khoản SHB của nhà thầu trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày Nhà thầu bàn giao cho SHB các giấy tờ, tài liệu sau :
 - 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 bảo hành, bảo trì.
- Đợt 2: SHB thanh toán cho Nhà thầu 100% tổng giá trị hợp đồng (sau khi trừ 30% tạm ứng) trong vòng 07 (bảy) kể từ ngày Nhà thầu bàn giao cho SHB các giấy tờ, tài liệu sau:
 - Giấy chứng nhận dịch vụ bảo hành chính hãng Cisco + Fortinet + F5 (bản gốc) cho các thiết bị CNTT của SHB theo danh mục thiết bị được mô tả trong Mục 1 – Phần II của Hồ sơ Yêu cầu chào hàng này;
 - Giấy đề nghị thanh toán;
 - Hóa đơn tài chính hợp lệ;
 - Biên bản nghiệm thu kỹ thuật.

4. **Bảng chào giá chi tiết**

Nhà thầu trình bày Bảng chào giá chi tiết như sau: (Giá cung cấp được tính bằng đồng tiền quy định tại Phần II, Mục 2).

STT	Hạng mục	Số lượng	Đơn giá	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