

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
VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT CHO CÁC THIẾT BỊ CNTT TRỌNG YẾU**

2021





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

Hà Nội, ngày 02 tháng 08 năm 2021

THƯ MỜI

Kính gửi: Quý Công ty

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội có nhu cầu mua dịch vụ bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị Công nghệ thông tin (CNTT) trọng yếu, 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 ngày 09 tháng 8 năm 2021.

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 Trung tâm mua sắm

- Điện thoại 0438223838 máy lẻ 2914.
- Điện thoại di động: 0977901188.

Trân trọng./.

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Ngô Chu 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 và hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị Công nghệ thông tin (CNTT)”**
- 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 09/10/2021.
 - 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 và hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị CNTT 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 CNTT;
 - o Đơn vị phải có tối thiểu 03 hợp đồng cung cấp dịch vụ bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị CNTT trong 3 năm gần nhất, mỗi hợp đồng có giá trị từ 500 triệu đồng trở lên.
 - o Báo cáo tài chính trong 02 năm 2019 và 2020 phải có lãi. Nhà thầu chứng minh không nợ đọng thuế như : giấy nộp tiền ngân sách nhà nước,....
 - 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 Bên Mua;
 - 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;

- 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;
- 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 02/08/2021.
- **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 : Nguyễn Ngọc Cầu, Điện thoại 0438223838 máy lẻ 2914, DD: 0977901188). Mọi Hồ sơ chào hàng gửi tới sau thời điểm nêu trên đều không có giá trị.

PHẦN II

YÊU CẦU CỤ THỂ

1. Yêu cầu đối với hàng hóa: Hàng hóa cung cấp phải đảm bảo các yêu cầu cụ thể như sau:

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

STT	Model	Serial Number	Ngày hết hạn bảo hành	Số Lượng
1	IBM S822	84CE26V	31/08/2021	01
2	IBM S822	84CE23V	31/08/2021	01
3	HP DL360 G9	SGH520YSPP	31/08/2021	01
4	HP DL360 G9	SGH520YSPS	31/08/2021	01
5	HP DL360 G9	SGH520YSPV	31/08/2021	01
6	HP DL360 G9	SGH520YSPM	31/08/2021	01
7	TAPE LIBRARY HP MSL4048	MXA94010CG	31/08/2021	01
8	HMC	068A68C	31/08/2021	01
9	HMC	068A6AC	31/08/2021	01

2. Yêu cầu về dịch vụ

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 :

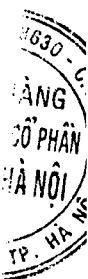
2.1. Dịch vụ bảo hành

- Thời gian bảo hành: kể từ ngày hết hạn bảo hành của các thiết bị được nêu trong mục 1.1 đến hết ngày 31/08/2022;
- Địa điểm bảo hành: Tại TTDL chính và TTDL dự phòng của SHB;
- Dịch vụ bảo hành được thực hiện bởi kỹ sư chính hãng HP/IBM đối với các thiết bị CNTT của Bên Mua theo danh mục thiết bị trong bảng chào giá;
- Chẩn đoán và xử lý các sự cố phần cứng cho các thiết bị CNTT của Bên Mua theo danh mục thiết bị trong bảng chào giá;
- Bên Bán phải dự trữ sẵn thiết bị, linh kiện thay thế khi thiết bị hoặc linh kiện bị lỗi, thời gian thay thế tối đa là 01(một) ngày cho từng thiết bị hoặc linh kiện đảm bảo đưa hệ thống CNTT của Bên Mua hoạt động trở lại bình thường;
- Các thiết bị thay thế phải là hàng hoá chính hãng, mới 100%, chưa qua sử dụng và được bảo hành 01 năm kể từ ngày Bên Bán bàn giao thiết bị cho Bên Mua;
- Mọi chi phí liên quan đến công tác bảo hành thuộc trách nhiệm của Bên Bán.

2.2. Dịch vụ bảo trì

2.2.1. Dịch vụ kiểm tra và tối ưu hoạt động hệ thống

- Kiểm tra về tham số cấu hình đã được cài đặt và đưa ra các báo cáo về cấu hình của hệ thống, định kỳ 03 tháng/lần hoặc theo yêu cầu của Bên Mua. Phân tích, đánh giá và đưa ra các khuyến cáo các vấn đề cần cấu hình để hệ thống duy trì tính sẵn sàng, ổn định;



- Kiểm tra về hiệu năng hoạt động của hệ thống định kỳ 03 tháng/lần hoặc theo yêu cầu của Bên Mua. Trên cơ sở các báo cáo kiểm tra hiệu năng hoạt động đưa ra các đánh giá và giải pháp tối ưu hóa hiệu năng hoạt động của hệ thống;
- 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 Bên Mua.

2.2.2. Nâng cấp phiên bản

- Định kỳ 03 tháng/lần rà soát phiên bản firmware thiết bị, hệ điều hành, phần mềm hệ thống và đưa ra báo cáo về hiện trạng firmware, hệ điều hành 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, ...);
- Xây dựng kịch bản và thực hiện nâng cấp phiên bản firmware thiết bị, hệ điều hành, phần mềm hệ thống theo yêu cầu của Bên Mua.

2.2.3. Xử lý lỗi

- Bên Bán 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: kỹ sư của Bên Bán có mặt tại địa điểm của Bên Mua 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 Bên Mua 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 Bên Mua;
 - 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, Bên Bán có trách nhiệm yêu cầu hãng tạo mới hoặc cung cấp các bản vá để xử lý các lỗi đã xảy ra của Bên Mua trong vòng 04 (bốn) giờ đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường.

2.3. Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật

- Bên Bán cung cấp thông tin cán bộ đầu mối để Bên Mua liên lạc khi Bên Mua có yêu cầu tư vấn về hỗ trợ kỹ thuật về máy chủ, hệ điều hành, thiết bị lưu trữ, SAN Switch, Tape Library. Khi có sự thay đổi về cán bộ đầu mối, Bên Bán có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới Bên Mua và cung cấp thông tin cán bộ thay thế;
- Bên Bán có trách nhiệm tư vấn và hỗ trợ cán bộ kỹ thuật của Bên Mua trong các công tác sau:
 - Quản trị, vận hành hệ thống máy chủ, hệ điều hành, phần mềm hệ thống, thiết bị lưu trữ;
 - Thay đổi/nâng cấp cấu hình phần cứng các thiết bị CNTT thuộc danh mục thiết bị chào giá.

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 quy định trong Hợp đồng của Bên Bán.

3.4. Điều kiện thanh toán

- Đợt 1: Tạm ứng 30% trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày Bên Bán bàn giao cho Bên Mua 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: Bên Mua thanh toán cho Bên Bán 95% tổng giá trị hợp đồng (có khấu trừ phần tạm ứng) trong vòng 07 (bảy) kể từ ngày Bên Bán bàn giao cho bên mua các giấy tờ, tài liệu sau:
 - Giấy chứng nhận dịch vụ bảo hành chính hãng IBM + HP (bản gốc) cho các thiết bị CNTT của Bên Mua theo danh mục thiết bị được mô tả trong Mục 1.1 – Phần II của Hồ sơ Yêu cầu chào hàng này;
 - Giấy đề nghị thanh toán;
 - Hóa đơn tài chính hợp lệ;
- Đợt 3: Bên Mua thanh toán nốt cho Bên Bán 5% tổng giá trị hợp đồng trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày Bên Bán bàn giao cho Bên Mua các giấy tờ, tài liệu sau:
 - 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