

Hà Nội, ngày 27 tháng 9 năm 2021

## THƯ MỜI

**Kính gửi: Quý công ty**

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội tổ chức mua sắm dịch vụ chăm sóc khách hàng, hỗ trợ kỹ thuật máy POS tại Đơn vị chấp nhận thẻ của SHB tại Hà Nội và Tp Hồ Chí Minh. Vây trân trọng kính mời Quý Công ty tham dự gói chào hàng trên.

Quý Công ty 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, Toà nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn kiêm, Hà nội trước 15h ngày 27 tháng 9 năm 2021.

Người liên hệ: Mr Nguyễn Anh Dũng, Điện thoại 0438223838 máy lẻ 2929, ĐĐ: 0976365688.

**Trân trọng/.**

**NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI**



**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

*Ngô Thủ Hà*

# NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI



NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI

## HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO HÀNG

DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG, HỖ TRỢ KỸ THUẬT MÁY POS TẠI  
ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THẺ CỦA SHB TẠI HÀ NỘI VÀ TP. HỒ CHÍ MINH

2021

## PHẦN I

### YÊU CẦU CHUNG

**Mục 1: Yêu cầu về Hồ sơ chào hàng** Hồ sơ chào hàng phải được lập thành 02 bộ (**01 bộ gốc + 01 bộ sao**) kèm bản mềm scan gửi qua email , 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. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa bản gốc với bản sao, bản gốc có giá trị quyết định. 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 chăm sóc khách hàng, hỗ trợ kỹ thuật máy POS tại Đơn vị chấp nhận thẻ của SHB tại Hà Nội và TP Hồ Chí Minh”.**

Hồ sơ chào hàng phải đáp ứng các yêu cầu sau :

1. Bản sao Giấy phép đăng ký kinh doanh (Có lĩnh vực kinh doanh liên quan đến dịch vụ cung cấp);
2. Ngôn ngữ sử dụng trong các tài liệu là tiếng Việt ;
3. 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).
4. Bảng chào giá chi tiết (Ghi rõ tên chi tiết, chào đầy đủ số lượng, chủng loại, giá trước VAT, giá sau VAT...) theo như Mục 1 Phần III của hồ sơ yêu cầu chào hàng;
5. Đơn giá chào hàng được tính bằng tiền Việt Nam đồng.
6. Hiệu lực của Hồ sơ chào hàng tối thiểu **60** ngày kể từ ngày 27/9/2021;
7. Thư giảm giá gói thầu (nếu có)
8. Cam kết chấp nhận yêu cầu về điều kiện tài chính thương mại theo yêu cầu Phần III của Hồ sơ yêu cầu chào hàng.

#### **Mục 2: Yêu cầu về năng lực kinh nghiệm**

Nhà thầu phải đáp ứng các yêu cầu về năng lực và kinh nghiệm được mô tả trong bảng dưới đây :

	<b>Tiêu chí</b>	<b>Mức yêu cầu tối thiểu để được đánh giá là đáp ứng (đạt)</b>
	<b>Năng lực và kinh nghiệm</b>	
1	Số năm kinh nghiệm cung cấp thiết bị POS hoặc triển khai dịch vụ chăm sóc khách hàng, hỗ trợ kỹ thuật máy POS tại Đơn vị chấp nhận thẻ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Tối thiểu 2 năm kinh nghiệm</li> </ul>
2	Số lượng hợp đồng cung cấp thiết bị POS hoặc dịch vụ chăm sóc khách hàng, hỗ trợ kỹ thuật máy POS tại Đơn vị chấp nhận thẻ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Nhà thầu liệt kê danh sách các hợp đồng đã thực hiện dịch vụ bảo trì POS trong 5 năm gần nhất</li> <li>➢ Nhà thầu cung cấp tối thiểu 02 hợp đồng cung cấp dịch vụ bảo trì POS có giá trị từ 500.000.000 đồng trở lên (nhà thầu có nhiều hợp đồng đã triển khai là một lợi thế)</li> </ul>
3	Đội ngũ cán bộ kỹ thuật	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Cung cấp danh sách đội ngũ cán bộ kỹ thuật của nhà thầu nhằm phục vụ cho việc thực hiện công tác bảo trì POS kèm theo hợp đồng lao động, bằng cấp chứng chỉ, cung cấp thêm chứng từ đóng bảo hiểm tháng gần nhất (nếu có)</li> </ul>
4	Thầu liên danh	Trong trường hợp thầu liên danh, từng thành viên/ đơn vị trong thầu liên danh cũng phải cung cấp bảng thống kê chi tiết về năng lực, kinh nghiệm theo yêu cầu. Nhà thầu liên danh đáp ứng yêu cầu khi từng thành viên liên danh đáp ứng đầy đủ yêu cầu về năng lực theo phần việc đảm nhận trong liên danh.
	<b>Năng lực tài chính</b>	
1	Báo cáo tình hình tài chính bản nộp qua cổng thông tin điện tử có chữ ký số trong 02 năm gần nhất	Đảm bảo doanh thu bình quân 03 tỷ đồng và phải có lãi
2	Cam kết tuân thủ các điều kiện thanh toán	Cung cấp bản cam kết tuân thủ các điều kiện thanh toán theo quy định tại Mục 2 Phần III Hồ sơ chào hàng.

	<b>Tiêu chí</b>	<b>Mức yêu cầu tối thiểu để được đánh giá là đáp ứng (đạt)</b>
3	Cam kết về, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật.	- Cung cấp cam kết của nhà thầu về dịch vụ được thực hiện bởi các cán bộ kỹ thuật đã qua đào tạo chính hãng

### **Mục 3: Thời gian và địa điểm nộp Hồ sơ chào hàng**

- Thời gian: trước 15h00 ngày 27/09/2021
- Địa điểm: Trung tâm mua sắm, Tầng 3, Tòa nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.
- Người liên hệ: Mr Nguyễn Anh Dũng, Điện thoại 0438223838 máy lè 2929, ĐĐ: 0976365688.

Mọi hồ sơ chào hàng gửi tới sau thời điểm nêu trên đều không có giá trị.

Ghi chú: Trong trường hợp dịch bệnh diễn biến phức tạp, nhà thầu có trụ sở ở vùng dịch bệnh bị hạn chế đi lại khiến việc nộp bản cứng gấp khó khăn, nhà thầu có thể nộp file mềm scan qua google drive đặt pass word, sau thời điểm đóng thầu khoảng 30 phút nhà thầu gửi pass word cho SHB để tải hồ sơ chào hàng.

## PHẦN II

### YÊU CẦU VỀ PHẠM VI CUNG CẤP, KỸ THUẬT, CHẤT LƯỢNG

- Phạm vi cung cấp:** SHB có nhu cầu mua sắm dịch vụ chăm sóc khách hàng, hỗ trợ kỹ thuật máy POS nhãn hiệu Ingenico tại Đơn vị chấp nhận thẻ của SHB tại địa bàn Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh.
- Yêu cầu chi tiết**

#### 2.1 Dịch vụ chăm sóc khách hàng, hỗ trợ kỹ thuật máy POS tại Đơn vị chấp nhận thẻ.

- Dịch vụ bảo trì được thực hiện bởi kỹ thuật viên của Nhà thầu đối với các thiết bị POS Ingenico của SHB tại được mô tả trong Phụ lục 01 của Hồ sơ Yêu cầu chào hàng này;
- Chuẩn đoán, xử lý trong trường hợp gặp các sự cố liên quan đến dịch vụ, hỗ trợ kỹ thuật, bàn giao / thu hóa đơn giao dịch, cập nhật phần mềm cho các máy POS;
- Tần suất thực hiện: Kiểm tra định kỳ tối thiểu 1 lần/máy/tháng đối với mỗi POS.
- Mọi chi phí liên quan đến công tác hỗ trợ dịch vụ thuộc trách nhiệm của Nhà thầu (trừ các linh phụ kiện đi kèm phục vụ cho công tác vận hành của thiết bị như giấy in hóa đơn, Sim).

#### 2.2 Nhân sự, đội ngũ triển khai

Nhà thầu phải cung cấp bản sao hợp đồng lao động còn hiệu lực có xác nhận sao y bản chính của các cán bộ kỹ thuật tham gia triển khai.

Nhà thầu phải có tối thiểu 10 nhân sự có kinh nghiệm trong việc xử lý sự cố liên quan đến dịch vụ, hỗ trợ kỹ thuật, bàn giao/ thu hóa đơn giao dịch, cập nhật phần mềm cho các máy POS.

- Mô tả dịch vụ chăm sóc khách hàng, hỗ trợ kỹ thuật máy POS tại Đơn vị chấp nhận thẻ.
  - ✓ Thời gian dịch vụ chăm sóc khách hàng, hỗ trợ kỹ thuật máy POS tại Đơn vị chấp nhận thẻ của SHB: **12 Tháng kể từ ngày ký hợp đồng**;
  - ✓ Địa điểm thực hiện dịch vụ : Tại các Đơn vị chấp nhận thẻ của SHB theo danh sách tại địa bàn Hà Nội và TPHCM;
  - ✓ Số lượng: (*Số lượng địa điểm thực hiện dịch vụ có thể thay đổi tại địa bàn và được SHB cập nhật hằng tháng*).
    - Tại Hà Nội: 473 máy

- Tại Hồ Chí Minh: 149 máy

- Thời gian cán bộ kỹ thuật của Đơn vị cung cấp dịch vụ có mặt tại nơi xảy ra sự cố kể từ khi nhận được thông báo chính thức của SHB: 2h-4h kể từ khi nhận thông báo của SHB

#### **4 Dịch vụ bảo trì: bao gồm nhưng không giới hạn**

- **Quản lý vận hành**

- Thời gian định kì kiểm tra Đơn vị chấp nhận thẻ thực hiện tối thiểu 01 lần/ tháng:
- Thu hóa đơn định kỳ hàng tháng/hoặc khi có yêu cầu phát sinh từ SHB
- Kiểm tra xem máy còn hoạt động bình thường hay đã tạm dừng sử dụng (nguyên nhân).
- Giao giấy in hàng tháng/hoặc theo phát sinh từ SHB
- Kiểm tra tình trạng/ hiện trạng sử dụng tài sản cho Chi nhánh
- Hướng dẫn hoặc đào tạo nhân viên cửa hàng trong trường hợp chưa biết sử dụng thiết bị tối thiểu 1 lần/tháng
- Vệ sinh, kiểm tra kết nối, sim... đảm bảo các kết nối ổn định.
- Tiếp nhận thông tin phản hồi của đơn vị sử dụng, qua đó phối hợp với cán bộ ngân hàng để nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ hoặc cung cấp thêm các sản phẩm, dịch vụ đáp ứng đầy đủ nhu cầu của ĐVCNT.

- **Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật:**

- Hỗ trợ từ xa qua điện thoại, Fax, Email: Trong vòng 30 phút kể từ khi tiếp nhận thông tin từ Quý Ngân hàng.
- Hỗ trợ tận nơi: Trong trường hợp không hỗ trợ được sự cố qua điện thoại/email... Nhà thầu sẽ cử cán bộ đến ĐVCNT trong vòng 2h- 4h kể từ khi tiếp nhận thông tin. Nếu sự cố xảy ra vào ngoài thời gian làm việc Nhà thầu sẽ đến ĐVCNT xử lý vào sáng ngày làm việc tiếp theo.
- Xử lý sự cố: Nếu thiết bị không thể khắc phục tại chỗ, cần mang về trung tâm bảo hành thì Thời gian bảo hành, sửa chữa dịch vụ từ 5 đến 7 ngày làm việc kể từ khi thiết bị được mang về Trung tâm bảo hành.
  - + Trường hợp 1: (Thiết bị vẫn còn bảo hành) Nhà thầu sẽ chủ động thu hồi, bảo hành theo tiêu chuẩn của hãng và hoàn trả cho ĐVCNT sau khi đã bảo hành xong.

+ Trường hợp 2: (Thiết bị hết thời hạn bảo hành) Nhà thầu có trách nhiệm thông báo cho SHB tình trạng của thiết bị, đồng thời gửi báo giá dịch vụ sửa chữa cho SHB

### PHẦN III

### CÁC YÊU CẦU THƯƠNG MẠI

#### Mục 1 Yêu cầu chào giá

##### 1. Nội dung chào giá

Chào giá dịch vụ chăm sóc khách hàng, hỗ trợ kỹ thuật máy POS tại Đơn vị chấp nhận thẻ: Nhà thầu chào giá dịch vụ cho toàn bộ máy lắp đặt tại ĐVCNT ở Hà Nội (473 máy) và TP.Hồ Chí Minh (149 máy).

Số lượng địa điểm thực hiện dịch vụ có thể thay đổi tại địa bàn và được SHB cập nhật hằng tháng.

##### 2. Bảng chào giá:

Chào giá dịch vụ: Nhà thầu chào giá theo mẫu biểu dưới đây

STT	Nội dung chào giá	SL	Đơn giá VNĐ	Thuế VAT	Thành tiền VNĐ bao gồm VAT
1					
2					
3					
Tổng cộng					

#### Mục 2 : Yêu cầu về thương mại

**Đồng tiền chào giá và thanh toán:** Việt Nam đồng.

**Phương thức thanh toán:** Chuyển khoản vào tài khoản quy định trong Hợp đồng của Bên Bán.

##### - Quy trình thực hiện đối soát:

- Bước 1: SHB gửi danh sách cập nhật danh sách thiết bị mới khi có phát sinh và chuyển Đối tác quản lý vận hành/hỗ trợ kỹ thuật. Thời điểm tính phí dịch vụ bắt đầu từ ngày SHB gửi danh sách và có xác nhận từ Đối tác.

- Bước 2: Công tác thanh toán chi phí thực hiện 03 tháng/lần. Căn cứ vào danh sách cập nhật tăng hoặc giảm số lượng thiết bị (số lượng giảm do POS hoạt động không hiệu quả hoặc ĐVCNT không có nhu cầu sử dụng tiếp) SHB sẽ thanh toán cho Đối tác chi phí theo phát sinh trong kỳ.

**Điều kiện thanh toán:** SHB thanh toán cho Nhà thầu 3 tháng/lần sau khi SHB nhận được đầy đủ các giấy tờ sau:

- Đề nghị nghị thanh toán.
- Hóa đơn tài chính hợp lệ.
- Biên bản nghiệm thu của từng đợt.

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC  
*Ngô Thủ Hà*