

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI



HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO HÀNG

**CUNG CẤP DỊCH VỤ BẢO TRÌ VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT, BẢN QUYỀN
PHẦN MỀM CHO HỆ THỐNG VERITAS NETBACKUP**

2023

Hà Nội, ngày 21 tháng 3 năm 2023

THƯ MỜI

Kính gửi: Quý Công ty

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội có nhu cầu Mua dịch vụ bảo trì hỗ trợ kỹ thuật, bản quyền phần mềm cho hệ thống Veritas netbackup. 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, tầng 3, Toà nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Thời gian nhận hồ sơ: trước 15h00 ngày 27 tháng 3 năm 2023.

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: “Cung cấp vụ bảo trì hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống Veritas netbackup”**
- 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 27/12/2023.
 - o Đơn vị phải có tối thiểu 03 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật, bản quyền phần mềm cho các hệ thống mạng, hệ thống CNTT;
 - o Đơn vị phải có tối thiểu 02 hợp đồng tương tự cung cấp dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật, bản quyền phần mềm cho các hệ thống mạng, hệ thống công nghệ thông tin của ngân hàng bất kỳ có giá trị từ 500 triệu 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 10 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 27/12/2023.
- **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 02439423388 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 KỸ THUẬT, CHẤT LƯỢNG

1. Mục tiêu của gói thầu

Trang bị dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống Veritas Netbackup để đảm bảo tính dự phòng và toàn vẹn dữ liệu của hệ thống.

2. Phạm vi của gói thầu

STT	Mã sản phẩm	Mô tả	Số lượng
1	23369-M1-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED WITH FLEXIBLE LICENSING XPLAT 1 FRONT END TB PLUS ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE	10
2		Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật phần mềm bao gồm: + Cập nhật bản vá. + Hỗ trợ mở case, lấy log, và phối hợp với hãng xử lý sự cố khi có lỗi.	1

Thời gian mua dịch vụ bảo trì 01 năm từ 29/3/2023 đến 29/3/2024.

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 :

a. 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 Veritas Netbackup.

b. Yêu cầu kỹ thuật chi tiết

Dịch vụ kiểm tra và tối ưu hoạt động 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 SHB.

Nâng cấp phiên bản

- 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, ...);
- Xây dựng kịch bản và thực hiện nâng cấp phiên bản phần mềm hệ thống theo yêu cầu của SHB.

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: 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.

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.

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 Bên bán giao cho bên mua giấy đề nghị tạm ứng.

- Bên Mua thanh toán cho Bên Bán nốt 70% 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 :

Giấy chứng nhận mua dịch vụ bảo trì hỗ trợ kỹ thuật, chứng nhận bản quyền chính hãng;

Biên bản nghiệm thu tổng thể;

Giấy đề nghị thanh toán;

Hóa đơn tài chính hợp lệ.

2. Bảng chào giá chi tiết

Nhà thầu trình bày Bảng chào giá chi tiết như sau

STT	Mã sản phẩm	Mô tả	SL	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1	23369-M1-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED WITH FLEXIBLE LICENSING XPLAT 1 FRONT END TB PLUS ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE.	10		
2		Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật phần mềm bao gồm: + Cập nhật bản vá. + Hỗ trợ mở case, lấy log, và phối hợp với hãng xử lý sự cố khi có lỗi.	1		
Cộng (1+2)					
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



330
NG
PH
NỘI
P. H

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	Tối thiểu 03 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực cung cấp các giải pháp phần mềm CNTT	10	10
5	Hợp đồng tương tự	Đơn vị phải có 02 hợp đồng tương tự cung cấp dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật, bản quyền phần mềm cho các hệ thống mạng, hệ thống công nghệ thông tin của ngân hàng bất kỳ có giá trị từ 500 triệu đồng trở lên kèm hóa đơn VAT, Biên bản nghiệm thu.	30	25
6	Đội ngũ nhân sự triển khai	Cung cấp danh sách cán bộ kỹ thuật triển khai kèm bằng cấp chứng chỉ liên quan	20	15
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 10 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
	Tổng cộng		100	85

Nhà thầu được đánh giá đáp ứng năng lực kinh nghiệm khi tổng điểm đánh giá tối thiểu đạt 85 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	Nhà thầu phải cung cấp chứng thư hỗ trợ từ hãng Veritas Netbackup.	15	15
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, ...);	8	15
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
TỔNG ĐIỂM		79	100

Nhà thầu được đánh giá đáp ứng năng lực kỹ thuật khi tổng điểm đánh giá tối thiểu đạt 79 điểm.