

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 CHO HỆ THỐNG HSM 700
CHO HỆ THỐNG XÁC THỰC GIAO DỊCH 3DSECURE – HÓA ĐƠN
DIỆN TỬ - KÝ SỐ TẬP TRUNG**





NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI

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



Hà Nội, ngày 15 tháng 4 năm 2024

THƯ MỜI

Kính gửi: Quý Công ty

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội có nhu cầu mua dịch vụ bảo hành, bảo trì cho hệ thống HSM 700 cho hệ thống xác thực giao dịch 3Dsecure – hóa đơn điện tử - ký số tập trung. 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, Toà nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Thời gian nhận hồ sơ: trước 15h00 ngày 22 tháng 4 năm 2024.

Người nhận: Nguyễn Ngọc Cầu – Phòng Đấu thầu - Trung tâm mua sắm.

- Điện thoại 02439423388 máy lẻ 2914.
- Điện thoại di động: 0977.901.188.

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 dịch vụ bảo hành, bảo trì cho hệ thống HSM 700 cho hệ thống xác thực giao dịch 3Dsecure – hóa đơn điện tử - ký số tập trung”**.
- 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 22/1/2024.
 - 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 Có thư hỗ trợ của hãng hoặc đại lý bán hàng/nhà phân phối chính hãng.
 - 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 30 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 22/1/2024.
- **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, ĐD: 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 với 02 thiết bị HSM Thales Luna network HSM S700 cùng các phụ kiện đi kèm.

2. Phạm vi của gói thầu

Tên thiết bị	Mô tả chi tiết	Part Number / Số Serial
Thiết bị HSM Luna S700	LUNA NETWORK HSM S700 (PED, STANDARD PERF, 2MB, 5 PARTITIONS MAX, FM READY, GRK- 16, SW7.2.0, FW 7.0.3/7.2.0)	Serial #: 673364 Serial #: 673362 HSM Part Number: 808-000073-001
Thiết bị backup Luna B700	THALES LUNA BACKUP HSM B700 (32MB, 100 PARTITIONS, FW 7.7.1)	
Bộ Remote Ped	REMOTE PED (PED RF, FW2.9.0)	
Client license	CLIENT LICENSES, LUNA NETWORK HSM 7 (1-10)	
Bộ thiết bị IKEY	IKEY 1000 10- PACK, LUNA REMOTE PED;STM & AUDIT KEYS, PL, USB, ROHS	

Thời gian mua dịch vụ bảo trì 01 năm từ 01/01/2024 đến 31/12/2024

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.

b. Yêu cầu kỹ thuật chi tiết

- Cam kết cung cấp dịch vụ bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật chính hãng từ nhà sản xuất
- Cam kết thời gian giao giấy chứng nhận dịch vụ (Support Certificate)
- Có thư hỗ trợ trực tiếp của nhà sản xuất hoặc đại diện nhà phân phối tại Việt Nam cho nhà thầu.

- Nhà thầu lập kế hoạch kiểm tra định kỳ cho thiết bị HSM. Nội dung và chu kỳ kiểm tra tối thiểu như sau:
 - + Kiểm tra 3 tháng/lần: Tình trạng vận hành thiết bị, độ sẵn sàng, các vấn đề phát sinh hay liên quan đến lỗi thiết bị.
 - + Cập nhật firmware, bản vá, bản nâng cấp khi có phiên bản mới trong trường hợp Người mua yêu cầu. Các bản cập nhật phải được download từ trang web chính thức của hãng.
 - + Kiểm tra tải hệ thống (CPU, MEM, dung lượng lưu khóa khả dụng, phiên bản phần mềm Client)
- Nhà thầu thực hiện hỗ trợ kỹ thuật theo yêu cầu 24x7x365. Hỗ trợ xử lý các lỗi phát sinh liên quan đến phần mềm hệ thống hay phần cứng trong quá trình vận hành
- Nhà thầu có trách nhiệm kiểm tra, xác nhận tình trạng lỗi hỏng của thiết bị gặp sự cố. Trong trường hợp không xử lý được các sự cố do hỏng thiết bị phần cứng nhà thầu có trách nhiệm gửi về hãng sản xuất để sửa chữa hoặc thay thế thiết bị (tương đương về chủng loại, cấu hình), bàn giao, cấu hình, lắp đặt thiết bị thay thế đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường.
- Phân loại sự cố:
 - + Mức độ 1: Ảnh hưởng nghiêm trọng: gián đoạn dịch vụ, không thể khởi động được thiết bị, thiết bị ngừng hoạt động.
 - + Mức độ 2: Thiết bị phát sinh lỗi/ cảnh báo lỗi nhưng vẫn cho phép vận hành hệ thống và chưa có ảnh hưởng đến các dịch vụ liên quan.
- Cơ chế xử lý sự cố (cho sự cố mức độ 1 và mức 2):
 - + Khi có sự cố xảy ra, trong vòng 30 phút kể từ khi có thông báo bằng văn bản/ fax/ email của Người mua, Nhà thầu có trách nhiệm phản hồi và hỗ trợ từ xa để khắc phục sự cố.
 - + Trường hợp sự cố không xử lý được từ xa, nhà thầu phải cử cán bộ kỹ thuật có mặt tại site của Người mua trong vòng 2h để thực hiện kiểm tra và khắc phục sự cố.
 - + Trong trường hợp quá 2h đồng hồ kể từ khi cán bộ kỹ thuật có mặt mà chưa khắc phục được sự cố, nhà thầu có trách nhiệm thông báo phương án thực hiện xử lý sự cố.
 - + Trong trường hợp phải thay thế thiết bị/linh kiện mà không có sẵn, nhà thầu có trách nhiệm cung cấp giải pháp khôi phục dịch vụ để đảm bảo hoạt động sản xuất kinh doanh (Cung cấp cho bên mua mượn 1 thiết bị HSM tương đương và nhà thầu phải cam kết thực hiện khôi phục dịch vụ tạm thời trên thiết bị cho mượn trong 48 tiếng)
 - + Đối với lỗi phần cứng cần thay thế thiết bị linh phụ kiện cần xử lý trong vòng 45 ngày kể từ khi 02 bên thống nhất phương án xử lý đến khi hoàn thành xử lý sự cố, khôi phục toàn bộ dịch vụ của hệ thống như ban đầu.

002
 AN I
 MAI
 ĐN
 M

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 100% tổng giá trị hợp đồng (khấu trừ 30% 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 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 :

- Các thiết bị HSM sử dụng cho hệ thống của SHB: Bảo hành hỗ trợ kỹ thuật với 02 thiết bị HSM Thales Luna network HSM S700 cùng các phụ kiện đi kèm :

STT	Tên hàng hóa	ĐVT	SL	Đơn giá (VNĐ)	Thành tiền (VNĐ)
1					
2				
	Tổng				
	Thuế VAT				
	Tổng giá trị đã 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



30
PH
NG

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	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;	10	10
5	Hợp đồng trong tự	Đơn vị phải có 02 hợp đồng trong 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	Có thư hỗ trợ của hãng hoặc đại lý bán hàng/nhà phân phối chính hãng.	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 30 tỷ VNĐ 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	- Cam kết cung cấp dịch vụ bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật chính hãng từ nhà sản xuất	8	10
2	- Cam kết thời gian giao giấy chứng nhận dịch vụ (Support Certificate)	8	10
3	- Nhà thầu lập kế hoạch kiểm tra định kỳ cho thiết bị HSM. Nội dung và chu kì kiểm tra tối thiểu như sau: + Kiểm tra 3 tháng/lần: Tình trạng vận hành thiết bị, độ sẵn sàng, các vấn đề phát sinh hay liên quan đến lỗi thiết bị. + Cập nhật firmware, bản vá, bản nâng cấp khi có phiên bản mới trong trường hợp Người mua yêu cầu. Các bản cập nhật phải được download từ trang web chính thức của hãng. + Kiểm tra tải hệ thống (CPU, MEM, dung lượng lưu khóa khả dụng, phiên bản phần mềm Client	12	15
4	- Nhà thầu thực hiện hỗ trợ kỹ thuật theo yêu cầu 24x7x365. Hỗ trợ xử lý các lỗi phát sinh liên quan đến phần mềm hệ thống hay phần cứng trong quá trình vận hành.	8	10
5	- Nhà thầu có trách nhiệm kiểm tra, xác nhận tình trạng lỗi hỏng của thiết bị gặp sự cố. Trong trường hợp không xử lý được các sự cố do hỏng thiết bị phần cứng nhà thầu có trách nhiệm gửi về hãng sản xuất để sửa chữa hoặc thay thế thiết bị (trương đương về chủng loại, cấu hình), bàn giao, cấu hình, lắp đặt thiết bị thay thế đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường.	16	20
6	- Đánh giá và phân loại sự cố: + Mức độ 1: Ảnh hưởng nghiêm trọng: gián đoạn dịch vụ, không thể khởi động được thiết bị, thiết bị ngừng hoạt động. + Mức độ 2: Thiết bị phát sinh lỗi/ cảnh báo lỗi nhưng vẫn cho	12	15

C.T.C.P
★
10/11

7	<p>- Cơ chế xử lý sự cố (cho sự cố mức độ 1 và mức 2):</p> <ul style="list-style-type: none"> + Khi có sự cố xảy ra, trong vòng 30 phút kể từ khi có thông báo bằng văn bản/ fax/ email của Người mua, Nhà thầu có trách nhiệm phản hồi và hỗ trợ từ xa để khắc phục sự cố. + Trường hợp sự cố không xử lý được từ xa, nhà thầu phải cử cán bộ kỹ thuật có mặt tại site của Người mua trong vòng 2h để thực hiện kiểm tra và khắc phục sự cố. + Trong trường hợp quá 2h đồng hồ kể từ khi cán bộ kỹ thuật có mặt mà chưa khắc phục được sự cố, nhà thầu có trách nhiệm thông báo phương án thực hiện xử lý sự cố. + Trong trường hợp phải thay thế thiết bị/linh kiện mà không có sẵn, nhà thầu có trách nhiệm cung cấp giải pháp khôi phục dịch vụ để đảm bảo hoạt động kinh doanh (Cung cấp cho bên mua mượn 1 thiết bị HSM tương đương và nhà thầu phải cam kết thực hiện khôi phục dịch vụ tạm thời trên thiết bị cho mượn trong 48 tiếng) + Đối với lỗi phần cứng cần thay thế thiết bị linh phụ kiện cần xử lý trong vòng 45 ngày kể từ khi 02 bên thống nhất phương án xử lý đến khi hoàn thành xử lý sự cố, khôi phục toàn bộ dịch vụ của hệ thống như ban đầu. 	16	20
TỔNG ĐIỂM		80	100

Nhà thầu được đánh giá đáp ứng năng lực kỹ thuật khi tổng điểm đánh giá tối thiểu đạt 80 điểm.