

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI



Solid partners, flexible solutions

HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO HÀNG

**CUNG CẤP DỊCH VỤ BẢO TRÌ VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT CHO HỆ THỐNG
CYBER ARK & RSA**



2024



NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



Hà Nội, ngày 25 tháng 6 năm 2024

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 chính hãng cho hệ thống CyberArk & RSA, 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, Tòa nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội trước 15 ngày 02 tháng 7 năm 2024.

Mọi chi tiết xin liên hệ:

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội

Trung tâm mua sắm, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội, Tòa nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội

Liên hệ: – Nguyễn Ngọc Cầu - Chuyên viên mua sắm.

- Điện thoại di động: 097.790.1188

Trân trọng./.

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI



LƯU DANH ĐỨC

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 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 trì và hỗ trợ kỹ thuật chính hãng cho hệ thống CyberArk & RSA”**
- 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 **60** ngày kể từ thời điểm 15h00' ngày **02/.../2024**;
 - o Đơn vị phải có tối thiểu 03 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ bản quyền phần mềm cho các 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 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 có giá trị từ 500 triệu đồng trở lên kèm hóa đơn VAT, Biên bản nghiệm thu;
 - 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 20 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 II của Hồ sơ yêu cầu chào hàng;

Thời gian và địa điểm nộp Hồ sơ chào hàng

- **Thời gian:** trước 15h00' ngày **02/.../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 Mr Cầu, Điện thoại : 097.790.1188). 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 :

STT	Mã hiệu	Mô tả hàng hóa	Số lượng	Đơn vị tính
I	DỊCH VỤ BẢO TRÌ VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT CHO HỆ THỐNG CYBER ARK			
1	Software Maintenance	CyberArk Basic software Maintenance – 12 month	01	Năm
II	DỊCH VỤ BẢO TRÌ VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT CHO HỆ THỐNG RSA			
1	Software Maintenance	SID Access Base EnhMnt 12 month	55	License

1.2. Thời gian mua dịch vụ :

- Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống Cyber Ark từ 16/04/2024 đến 15/04/2025.
- Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống RSA từ 01/05/2024 đến 30/04/2025.

2. Yêu cầu kỹ thuật:

Nhà thầu phải cung cấp các giấy tờ, tài liệu chứng minh được khả năng đáp ứng với các yêu cầu được nêu cụ thể dưới đây :

a. Yêu cầu chung.

- Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật tiêu chuẩn phải được cung cấp đầy đủ giấy chứng nhận bản quyền sử dụng và tuân thủ đầy đủ các qui định bản quyền của hãng CyberArk và RSA;
- Các dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật dựa trên chính sách hỗ trợ chính hãng và thực hiện bởi các kỹ sư của chính hãng.

b. Yêu cầu kỹ thuật chi tiết.

- Đối với dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật tiêu chuẩn:
 - ✓ Tuân thủ đúng chính sách hỗ trợ kỹ thuật của chính hãng;
 - ✓ Tuân thủ đúng các quy định bản quyền của chính hãng.
 - ✓ Thời gian hỗ trợ kỹ thuật, bảo hành đối với dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật theo chính sách của chính hãng;
 - ✓ Có thư hỗ trợ của hãng về việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật đối với danh mục sản phẩm, dịch vụ yêu cầu tại mục 1. Phạm vi cung cấp.
- Đối với dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho phần mềm CyberArk & RSA:

- ✓ 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;
 - ✓ 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;
 - ✓ 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, ...);
 - ✓ 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...);
 - ✓ 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;
 - ✓ 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;
 - ✓ 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
- Nhân sự có trình độ chuyên môn đủ đáp ứng yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật của SHB trong phạm vi cung cấp của Hồ sơ chào giá này.

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:** Thanh toán hàng năm, Chuyển khoản vào tài khoản của nhà thầu tại SHB.

3.4. Điều kiện thanh toán

- Bên Mua thanh toán cho Bên Bán 100% 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:
 - Phiếu chứng nhận license chính hãng (bản gốc);
 - 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						

5. 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



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	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 có giá trị từ 500 triệu đồng trở lên kèm hóa đơn VAT, Biên bản nghiệm thu;	30	25
6	Mối quan hệ với hãng sản xuất	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 20 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.	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 và 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 và 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 và 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.