

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI



HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO HÀNG

CUNG CẤP DỊCH VỤ BẢO HÀNH, BẢO TRÌ, HỖ TRỢ KỸ THUẬT VÀ BẢN
QUYỀN PHẦN MỀM CHO CÁC THIẾT BỊ MẠNG,
BẢO MẬT VÀ CÂN BẰNG TẢI





NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI

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

◇◇◇

Hà Nội, ngày 11 tháng 07 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, hỗ trợ kỹ thuật và bản quyền phần mềm cho các thiết bị mạng, bảo mật và cân bằng tải, 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, Toà nhà 81 Phố Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, TP Hà Nội ~~trong 15h00'~~ ngày 18 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 tại Toà nhà 81 Phố Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, TP Hà Nội.

Liên hệ: – Nguyễn Ngọc Cầu - Chuyên viên đấu thầu – Trung tâm mua sắm.

- Điện thoại di động: 097.790.1188

Trân trọng/.

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 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, hỗ trợ kỹ thuật và bản quyền phần mềm cho các thiết bị mạng, bảo mật và cân bằng tải”**
- Hồ sơ chào hàng phải có đầy đủ các nội dung sau:
 - **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);
 - **Bảng chào giá chi tiết** (phải chào đầy đủ số lượng, chủng loại, giá trước VAT, giá sau VAT...) theo nhu Phần II Mục 1 của hồ sơ yêu cầu;
 - **Bản sao Giấy phép đăng ký kinh doanh** (Có lĩnh vực kinh doanh liên quan đến hàng hóa cung cấp);
 - **Hiệu lực của Hồ sơ chào hàng** tối thiểu **60** ngày kể từ thời điểm 15h00' ngày **..18.11.2024**.
 - **Đơn giá** được tính bằng tiền Việt Nam đồng;
 - **Đơn giá** chào trên cơ sở cung cấp dịch vụ bảo hành, bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị mạng, bảo mật và cân bằng tải tại địa điểm do SHB quy định trong Phần II;
 - **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 mạng và bảo mật ;
 - **Đơn vị** phải có tối thiểu 02 hợp đồng cung cấp dịch vụ bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị công nghệ thông tin hoặc thiết bị mạng và bảo mật, cân bằng tải, mỗi hợp đồng có giá trị từ 03 tỷ đồng trở lên kèm biên bản nghiệm thu, hóa đơn VAT.
 - **Báo cáo tài chính** 02 năm gần nhất kiểm toán hoặc bàn nộp qua cổng thông tin điện tử đảm bảo doanh thu bình quân trên 30 tỷ và có lãi;
 - **Đơn vị** phải cung cấp thư hỗ trợ của hãng hoặc giấy chứng nhận là đại lý chính hãng để đảm bảo sản phẩm chào giá là hàng chính hãng và được sự hỗ trợ của hãng trong quá trình bảo hành;
 - **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 SHB;
 - **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 II của Hồ sơ yêu cầu chào hàng;

Thời gian và địa điểm nộp Hồ sơ chào hàng

- **Thời gian:** trước 15h00' ngày ..18/..7/2024.
- **Địa điểm:** Trung tâm mua sắm, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội, Tòa nhà 81 Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, TP Hà Nội (Liên hệ Mr.Cầu, Điện thoại : 0977.901.188). Mọi Hồ sơ chào hàng gửi tới sau thời điểm nêu trên đều không có giá trị.

PHẦN II

YÊU CẦU CỤ THỂ

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

Bảng sau mô tả danh mục các thiết bị mạng, bảo mật và cân bằng tải của SHB cần trang bị dịch vụ bảo hành, bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật và bản quyền phần mềm.

STT	Mã hiệu	Hạng mục	Số lượng	Ngày hết hạn	Serial Number
1	Smart-1 525 Next Generation Security Management Appliance for 25 gateways Solution		1	30/08/2024	B4S0BQ2
1.1	CPSB-EVS-COMP-25-1Y	SmartEvent, SmartReporter and Compliance for 25 gateways (Smart-1 & open server) 1 year	1		
1.2	CPCES-CO-STANDARD	Standard Collaborative Enterprise Support for 1 years	1		
2	15400 Next Generation Threat Prevention Appliance - High Performance Package (HPP)		1	30/08/2024	LR201804007841 LR201804007838
2.1	CPSB-NGFW-15400-1Y	Next Generation Firewall Package subscription for 1 year for 15400 Appliance	1		
2.2	CPCES-CO-STANDARD	Standard Collaborative Enterprise Support for 1 years	2		
3	5900 Next Generation Threat Prevention Appliance - High Performance Package (HPP)		1	30/08/2024	1823BA2896
3.1	CPSB-NGFW-5900-1Y	Next Generation Firewall Package subscription for 1 year for 5900 Appliance	1		
3.2	CPCES-CO-STANDARD	Standard Collaborative Enterprise Support for 1 years	1		
4	ISR4451-X-SEC/K9	Thiết bị định tuyến dữ liệu trong mạng	2	30/08/2024	FGL224530PQ FGL224530PR
4.1	ISR4451-X-SEC/K9	Thiết bị định tuyến Cisco ISR 4451	2		
4.2	CON-SNT-ISX451-X	01 năm dịch vụ bảo hành + hỗ trợ kỹ thuật 5x8 NBD chính hãng SmartNet	2		
5	WS-C2960X-24TS-L	Thiết bị chuyển mạch dữ liệu trong mạng	2	30/08/2024	FOC2245T2XP FOC2245T2Z8
5.1	WS-C2960X-24TS-L	Thiết bị chuyển mạch Catalyst 2960-X	2		
5.2	CON-SNT-WSC296XT	01 năm dịch vụ bảo hành + hỗ trợ kỹ thuật 5x8 NBD chính hãng SmartNet	2		

STT	Mã hiệu	Hạng mục	Số lượng	Ngày hết hạn	Serial Number
6	FG-501E-BDL	Thiết bị bảo vệ hệ thống mạng trước các truy cập từ Internet	2	30/08/2024	FG5H1E5818904709 FG5H1E5818904807
6.1	FG-501E-BDL	Thiết bị Tường lửa Fortigate 501E	2		
6.2	FC-10-0501E-900-02-12	01 năm dịch vụ bảo hành + hỗ trợ kỹ thuật 5x8 NBD chính hãng FortiCare	2		
7	BPL - 1350	Thiết bị cân bằng tải cho hệ thống Internet FTTH	2	30/08/2024	182C66360A05 182C6496A20D
7.1	BPL-135	Thiết bị cân bằng tải Peplink 1350	2		
8	WBG-5500-D	Thiết bị kiểm soát truy cập Internet	2	30/08/2024	A1C6821877 A0C6837151
8.1	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ thiết bị - Web Gateway 5500 Appl-D 1Yr BZ+NBD	1yr Business Software Support & Onsite Next Business Day Hardware Support Serial Number: A0C6837151 A1C6821877	2		
8.2	Dịch vụ hỗ trợ phần mềm - Skyhigh SWG SW 1Yr BZ	1yr Business Software Support	2,100		
8.3	Phần mềm - Skyhigh SWG SW Anti Malw AddOn 1:1BZ	1yr Subscription with 1yr Business Software Support	2,100		
9	Thiết bị mạng			30/08/2024	FTX1929AHAK FTX1924AHG6
9.1	Router Cisco ISR 4431	Smartnet 8x5xNBD Service, Cisco ISR 4431	2		

2. Các yêu cầu về dịch vụ bảo hành, bảo trì và 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 :

- Tên dịch vụ: Dịch vụ bảo hành mở rộng, dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật và bản quyền phần mềm.
- Thời gian mua 12 tháng từ 31/08/2024 đến 30/08/2025. (theo mục 1 phần II)
- Phạm vi: được nêu trong Mục 1 – Phần II;
- Địa điểm bảo hành: tại TTDL chính và TTDL dự phòng của SHB;

Mô tả chi tiết dịch vụ bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật:

2.1. Dịch vụ bảo hành mở rộng

- Nội dung bảo hành bao gồm những công việc cụ thể sau:
 - ✓ Khắc phục và xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình hoạt động;

- ✓ Đảm bảo mọi cấu phần của hệ thống không được dừng hoạt động quá 04 giờ làm việc trong ngày kể từ khi SHB thông báo;
- ✓ Đối với thiết bị phần cứng phát sinh lỗi, nếu không xử lý được trong vòng 04 giờ làm việc trong ngày thi Nhà thầu phải cung cấp thiết bị thay thế tạm thời với cấu hình tương đương để hoạt động của SHB không bị gián đoạn. Trường hợp các thiết bị phần cứng phải mang đi bảo hành thì thời hạn hoàn trả thiết bị tối đa là 30 ngày kể từ khi SHB thông báo. Quá thời hạn này, nếu lỗi của thiết bị chưa được xử lý xong và chưa hoàn trả thiết bị cho SHB thì Nhà thầu phải có trách nhiệm thay thế thiết bị mới 100% với cấu hình tối thiểu tương đương và tương thích với hệ thống sẵn có của SHB;
- ✓ Kiểm tra tình trạng hoạt động và tối ưu hóa các tham số nhằm giúp cho hệ thống vận hành đạt hiệu quả tốt tối thiểu là 02 tháng/lần;
- ✓ Thông báo cho SHB các vấn đề liên quan đến tính sẵn có của việc sửa lỗi, cập nhật tương lai và phiên bản mới của phần mềm, firmware;
- ✓ Cung cấp, sửa lỗi, cập nhật phiên bản mới của các phần mềm, firmware theo tiêu chuẩn của hãng nếu được SHB chấp thuận.

2.2. Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật SmartNet

Gói dịch vụ SmartNet là tên gọi của dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật theo tiêu chuẩn chính hãng Cisco được cung cấp cho SHB với các tiêu chuẩn kỹ thuật như sau:

- Nhà thầu có trách nhiệm phối hợp với SHB hỗ trợ khai thác sử dụng hệ thống, hướng dẫn cho cán bộ kỹ thuật của SHB các tính năng của hệ thống khi có yêu cầu;
- Nhà thầu phải cam kết đáp ứng hỗ trợ kỹ thuật 8x5 trong thời gian bảo hành;
- Chế độ hỗ trợ kỹ thuật 8x5 bao gồm các yêu cầu cụ thể sau:
 - ✓ Thời gian hỗ trợ kỹ thuật: 08 giờ/ngày và 05 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 trong ngày làm việc tiếp theo kể từ thời điểm nhận được thông báo có sự cố;
 - ✓ Các hoạt động hỗ trợ phải được ghi nhận nhật ký thực hiện.

2.3. Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật FORTICARE

Gói dịch vụ Forticare là tên gọi của dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật theo tiêu chuẩn chính hãng Fortinet được cung cấp cho SHB với các tiêu chuẩn kỹ thuật như sau:

- ✓ Hardware/Return To Factory – là phần bảo hành phần cứng cho thiết bị;
- ✓ Firmware & General Updates – Hỗ trợ cập nhật firmware cho thiết bị;
- ✓ Enhanced Support/8x5 – Hỗ trợ kỹ thuật hỗ trợ 8x5;
- ✓ AntiVirus – Cập nhật cơ sở dữ liệu, thông tin virus cho thiết bị;
- ✓ NGFW – Cập nhật cơ sở dữ liệu các ứng dụng, hệ thống IPS;
- ✓ Web Filtering – Cho phép sử dụng các tính năng lọc chặn website;

- ✓ AntiSpam – Cho phép sử dụng cũng như cập nhật cơ sở dữ liệu antispam.

2.4. Dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật CheckPoint

- ✓ Hardware/Return To Factory – là phần bảo hành phần cứng cho thiết bị;
- ✓ Firmware & General Updates – Hỗ trợ cập nhật firmware cho thiết bị;
- ✓ Enhanced Support/8x5 – Hỗ trợ kỹ thuật hỗ trợ 8x5;
- ✓ NGFW – Cập nhật cơ sở dữ liệu các ứng dụng, hệ thống IPS;

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 của nhà thầu mở tại Ngân Hàng SHB.

3.4. Điều kiện thanh toán

- Đợt 1: Tạm ứng 30% vào tài khoản SHB của nhà thầu trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày Nhà thầu bàn giao cho SHB 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: SHB thanh toán cho Nhà thầu 100% tổng giá trị hợp đồng (sau khi trừ 30% tạm ứng) trong vòng 07 (bảy) kể từ ngày Nhà thầu bàn giao cho SHB các giấy tờ, tài liệu sau:
 - Giấy chứng nhận dịch vụ bảo hành chính hãng Cisco + Fortinet + Peplink + Mcafee + CheckPoint (bản gốc) cho các thiết bị CNTT của SHB theo danh mục thiết bị được mô tả trong Mục 1 – Phần II của Hồ sơ Yêu cầu chào hàng này;
 - Giấy đề nghị thanh toán;
 - Hóa đơn tài chính hợp lệ;
 - Biên bản nghiệm thu.

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	Nội dung	Mô tả	SL	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1					
2					
...					
Cộng					
Thuế VAT					
Thành tiền bao gồm VAT					

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	Đơn vị phải có tối thiểu 03 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật cho các hệ thống CNTT.	5	5
5	Hợp đồng tương tự	Đơn vị phải có tối thiểu 02 hợp đồng cung cấp dịch vụ bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị công nghệ thông tin hoặc thiết bị mạng và bảo mật, cân bằng tải, mỗi hợp đồng có giá trị từ 03 tỷ đồng trở lên kèm biên bản nghiệm thu, hóa đơn VAT.	30	25
6	Thư hỗ trợ của hãng/đại lý chính hãng	Đơn vị phải có thư hỗ trợ của hãng/đại lý chính hãng.	20	20
6	Đội ngũ nhân sự triển khai	Cung cấp danh sách cán bộ kỹ thuật triển khai kèm bằng cấp chứng chỉ liên quan <ul style="list-style-type: none"> • Kinh nghiệm: Đã triển khai dự án tương tự tại vị trí đảm nhiệm trong dự án này • 02 cán bộ có chứng chỉ CCNP • 02 cán bộ có chứng chỉ NSE4 • 02 cán bộ có chứng chỉ CCTE, CCSE • 01 cán bộ có chứng chỉ CCIE 	10	10
7	Tình hình tài chính	Báo cáo tài chính 02 năm gần nhất kiểm toán hoặc bàn nộp qua công thông tin điện tử đảm bảo doanh thu bình quân trên 30 tỷ và có lãi	10	5
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	90

Nhà thầu được đánh giá đáp ứng năng lực kinh nghiệm khi tổng điểm đánh giá tối thiểu đạt 90 điểm.

BẢNG CHẤM KỸ THUẬT

STT	Nội dung yêu cầu	Tối thiểu	Tối đa
1	Đáp ứng yêu cầu về thời gian bảo hành cho các thiết bị CNTT theo Hồ sơ yêu cầu chào hàng	20	20
2	Dịch vụ bảo hành được thực hiện bởi kỹ sư chính hãng	10	10
3	Chẩn đoán và xử lý các sự cố phần cứng cho các thiết bị CNTT	10	10
4	Dự trữ sẵn thiết bị, linh kiện thay thế khi thiết bị hoặc linh kiện bị lỗi	10	10
5	Cam kết các thiết bị thay thế đều là hàng chính hãng, mới 100% chưa qua sử dụng và được bảo hành 01 năm	10	10
6	Dịch vụ bảo trì thực hiện định kỳ 3 tháng/lần (rà soát nâng cấp phiên bản firmware thiết bị)	5	10
7	Nhà thầu phải cam kết đáp ứng hỗ trợ kỹ thuật 8x5 trong thời gian bảo hành. Thời gian hỗ trợ kỹ thuật: 08 giờ/ngày và 05 ngày/tuần. Thời gian đáp ứng: 01 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). Trong vòng 04h 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. Các hoạt động hỗ trợ phải được ghi nhận nhật ký thực hiện	5	10
8	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	10	10
9	Nhà thầu có trách nhiệm tư vấn và hỗ trợ cán bộ kỹ thuật của SHB trong các công tác quản trị vận hành, thay đổi/nâng cấp cấu hình phần cứng các thiết bị CNTT thuộc danh mục thiết bị chào giá.	5	10
TỔNG ĐIỂM		85	100

Nhà thầu được đánh giá đáp ứng năng lực kỹ thuật khi tổng điểm đánh giá tối thiểu đạt 85 điểm.