SHB
Solid partners, flexible solutions
NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 5 năm 2025

THƯ MỜI

***Kính gửi*: Quý Công ty**

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội có nhu cầu mua dịch vụ bảo hành mở rộng cho hệ thống phòng chống tấn công mạng có chủ đích năm 2025. 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 tại Toà nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Thời gian nhận hồ sơ: trước 15h00 ngày 23 tháng 5 năm 2025.

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

- Điện thoại di động: 0977.901.188.

Trân trọng kính mời./.

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI

M.S.D.N: 1800278630 - C.T.C.P
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN - HÀ NỘI
Q. HOÀN KIẾM - TP. HÀ NỘI

Đào Ngọc Dũng

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI

SHB

Solid partners, flexible solutions

HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO HÀNG

DỊCH VỤ BẢO HÀNH MỞ RỘNG CHO HỆ THỐNG PHÒNG CHỐNG TẤN CÔNG MẠNG CÓ CHỦ ĐÍCH NĂM 2025

2025

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: **"Dịch vụ bảo hành mở rộng cho hệ thống phòng chống tấn công mạng có chủ đích năm 2025".**
- 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 hết hạn nộp hồ sơ.

o 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 công nghệ thông tin;

o Đơn vị phải có tối thiểu 02 hợp đồng tương tự cung cấp dịch vụ bảo hành mở rộng, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống công nghệ thông tin bất kỳ có giá trị từ 01 tỷ đồng trở lên kèm hóa đơn VAT, Biên bản nghiệm thu hoặc biên bản thanh lý hợp đồng;

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 có 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 III của Hồ sơ yêu cầu chào hàng;

Thời gian và địa điểm nộp Hồ sơ chào hàng

- **Thời gian:** trước 15h00' ngày 23/5/2025.
- **Địa điểm:** Trung tâm mua sắm, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội, Toà nhà 81 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội (Liên hệ Nguyễn Ngọc Cầu, Điện thoại: 0977.901.188). Mọi hồ sơ chào hàng gửi tới sau thời điểm 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 phòng chống tấn công APT nhằm mục đích bảo vệ hệ thống công nghệ thông tin trước các nguy cơ tấn công mạng có chủ đích qua các kênh: máy trạm, email, network; đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định.

2. Phạm vi của gói thầu

Cung cấp license dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật chính hãng (Trellix) cho hệ thống phòng chống tấn công APT của SHB, bao gồm :

TT	Hạng mục	Thời hạn
1	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật thiết bị - Int Sandbox ATD 3200 Stand 1yr+NBD	01 năm
2	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho phần mềm Trellix EDR & EPP 1:1 TE	01 năm
3	Dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật thiết bị Net Sec IPS-NS5200 Appl 1Yr TE+NBD	01 năm
4	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho phần mềm Net Sec Mngr Start SW 1:1 TE Sub	01 năm

Thời gian mua dịch vụ từ 18/10/2025 đến 17/10/2026.

3. 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:

3.1 Yêu cầu chung

- Nhà thầu phải cung cấp dịch vụ bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật chính hãng (Trellix), thời gian 12 tháng.
- Địa điểm bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật: tại trụ sở của SHB.
- Nhà thầu phải cung cấp chứng thư cam kết hỗ trợ từ hãng Trellix đối với hàng hóa chào thầu.
- 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.

3.2 Yêu cầu kỹ thuật chi tiết

- Nhà thầu cam kết đáp ứng hỗ trợ kỹ thuật 24x7 theo tiêu chuẩn của hãng Trellix. Chế độ hỗ trợ kỹ thuật 24x7 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: trong vòng 02h (hai giờ) từ thời điểm nhận được thông báo sự cố, nhà thầu phải cử kỹ sư của hãng hoặc kỹ sư cuả nhà thầu được chứng thực bởi hãng Trellix có mặt tại nơi phát sinh sự cố để thực hiện khắc phục;
- Thời gian đưu ra phương án khắc phục sự cố tối đa 04h (bốn 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 cam kết dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật sẽ được thực hiện bởi các kỹ sư của hãng và tuân thủ đúng các quy định về bản quyền của chính hãng.
- Nâng cấp phiên bản:
  - Nâng cấp firmware của thiết bị: Nhà thầu có trách nhiệm thông báo và phối hợp với SHB để tiến hành nâng cấp firmware thiết bị đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, an toàn đạt hiệu năng cao.
  - Nâng cấp phiên bản phần mềm: Nhà thầu có trách nhiệm thông báo và phối hợp với SHB tiến hành nâng cấp phiên bản phần mềm của giải pháp chào thầu, đảm bảo cập nhật các tính năng mới nhất của giải pháp.
- 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.

3.3 Yêu cầu bảo hành:

- Mọi chi phí liên quan đến bảo hành thuộc trách nhiệm của Nhà thầu.
- 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 của hệ thống;
  - Đối với thiết bị phần cứng phát sinh lỗi, Nhà thầu phải có thiết bị thay thế tạm thời với cấu hình tương đương nếu không xử lý được trong vòng 04h. Trường hợp các thiết bị phần cứng phải mang đi bảo hành thì thời hạn hoàn trả thiết bị tối đa là 30 ngày. Quá thời hạn này, nếu lỗi của thiết bị chưa được xử lý xong và chưa hoàn trả 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 03 tháng/lần;
  - Thông báo cho SHB các vấn đề liên quan đến tính sẵn có của việc sửa lỗi, cập nhật 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 nhận;
- Sau thời hạn bảo hành, Nhà thầu phải có giấy Xác nhận hoàn thành nghĩa vụ bảo hành của SHB.

4. Yêu cầu nhân sự:

- Nhà thầu cung cấp tối thiểu 02 cán bộ hỗ trợ kỹ thuật có thể là chuyên gia của hãng hoặc chuyên gia của nhà thầu có đủ kinh nghiệm:
    - Có ít nhất 03 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Bảo mật CNTT;
    - Có kinh nghiệm triển khai tối thiểu 01 dự án tương tự.
    - Có chứng chỉ chuyên môn được cấp từ hãng hãng Trellix về giải pháp chào thầu.

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 cung cấp cho bên bán hồ sơ sau:

Bảo lãnh tạm ứng bằng giá trị tạm ứng (nếu nhà thầu thực hiện tạm ứng)

Bảo đảm thực hiện hợp đồng có giá trị bằng 10% tổng giá trị hợp đồng.

Đề nghị tạm ứng (nếu có)

-Bên Mua thanh toán cho Bên Bán 100 % (có khấu trừ 30% giá trị tạm ứng) 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:

Biên bản nghiệm thu tổng thể;

Giấy đề nghị thanh toán;

Hóa đơn tài chính hợp lệ.

Các giấy tờ tài liệu liên quan khác (nếu có)

2. Bảng chào giá chi tiết

Nhà thầu trình bày bảng chào giá chi tiết như sau

STT	Nội dung	Mô tả	SL	Đơn giá VNĐ	Thành tiền VNĐ
1					
2					
...					
...					
Cộng					
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

Đào Ngọc Dũng

BẢNG CHẤM NĂNG LỰC KINH NGHIỆM

STT	Nội dung	Yêu cầu cụ thể	Điểm tối thiểu	Điểm tối đa
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 bảo hành mở rộng, bảo trì thiết bị công nghệ thông tin.	5	5
5	Hợp đồng tương tự		30	40
		Có từ 03 hợp đồng trở lên cung cấp dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống thiết bị công nghệ thông tin có giá trị từ 01 tỷ đồng trở lên kèm hóa đơn VAT, Biên bản nghiệm thu hoặc biên bản thanh lý hợp đồng;		40
		Có 02 hợp đồng cung cấp dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống thiết bị công nghệ thông tin có giá trị từ 01 tỷ đồng trở lên kèm hóa đơn VAT, Biên bản nghiệm thu hoặc biên bản thanh lý hợp đồng;		30
		Có 01 hợp đồng hoặc không có hợp đồng cung cấp dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống thiết bị công nghệ thông tin có giá trị từ 01 tỷ đồng trở lên kèm hóa đơn VAT, Biên bản nghiệm thu hoặc biên bản thanh lý hợp đồng;		0
6	Mối quan hệ với hãng sản xuất	Cung cấp thư hỗ trợ của hãng	15	15
		Có thư hỗ trợ của hãng		15
		Không có thư hỗ trợ của hãng		0

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.	10	10
8	Danh sách nhân sự	Cung cấp danh sách nhân sự triển khai.	5	5
9	Các cam kết		10	10
		Cam kết chấp nhận yêu cầu về kỹ thuật, chất lượng, theo yêu cầu tại Phần II của Hồ sơ yêu cầu chào hàng	5	5
		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	5	5
	Tổng cộng		**90**	**100**

Nhà thầu được đánh giá là đạt năng lực kinh nghiệm khi có tổng điểm đạt tối thiểu 90 điểm và phải đáp ứng điểm tối thiểu ở từng hạng mục chấm đánh giá nêu trên.

BẢNG CHẤM KỸ THUẬT

STT	Nội dung yêu cầu	Tối thiểu	Tối đa
1	Cung cấp dịch vụ bảo hành và hỗ trợ chính hãng (Trellix)	12	14
2	Cung cấp chứng thư cam kết hỗ trợ từ hãng Trellix đối với hàng hóa chào thầu.	12	14
3	Địa điểm bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật: tại trụ sở của SHB.	3	4
4	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.	3	4
5	Thời gian hỗ trợ kỹ thuật: - 24x7 - Trong vòng 02h (hai giờ) từ thời điểm nhận được thông báo sự cố, Nhà thầu phải cử cán bộ kỹ thuật có mặt tại nơi phát sinh sự cố để thực hiện khắc phục.	3	4
6	Thời gian đưa ra phương án khắc phục sự cố tối đa 04h (bốn 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.	3	4
7	Nhà thầu cam kết dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật sẽ được thực hiện bởi các kỹ sư của hãng và tuân thủ đúng các quy định về bản quyền của chính hãng.	3	4
8	Nhà thầu cam kết thông báo và phối hợp với SHB để tiến hành nâng cấp firmware thiết bị đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, an toàn đạt hiệu năng cao	3	4
9	Nhà thầu cam kết thông báo và phối hợp với SHB tiến hành nâng cấp phiên bản phần mềm của giải pháp chào thầu, đảm bảo cập nhật các tính năng mới nhất của giải pháp	3	4
10	Nhà thầu cung cấp danh sách cán bộ và 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.	3	4
11	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.	3	4
12	Nhà thầu cam kết thực hiện khắc phục và xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình hoạt động của hệ thống	3	4

	Đối với thiết bị phần cứng phát sinh lỗi, Nhà thầu phải có thiết bị thay thế tạm thời với cấu hình tương đương nếu không xử lý được trong vòng 4h. Trường hợp các thiết bị phần cứng phải mang đi bảo hành thì thời hạn hoàn trả thiết bị tối đa là 30 ngày. Quá thời hạn này, nếu lỗi của thiết bị chưa được xử lý xong và chưa hoàn trả 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.	**3**	**4**
13	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 03 tháng/lần	**3**	**4**
14	Thông báo cho SHB các vấn đề liên quan đến tính sẵn có của việc sửa lỗi, cập nhật phiên bản mới của phần mềm, firmware	**3**	**4**
15	Cung cấp, sửa lỗi, cập nhật phiên bản mới của các phần mềm, firmware theo tiêu chuẩn của hãng nếu được SHB chấp nhận	**3**	**4**
16	Cung cấp tối thiểu 02 cán bộ hỗ trợ kỹ thuật đáp ứng: - Có ít nhất 03 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Bảo mật CNTT; - Có kinh nghiệm triển khai tối thiểu 01 dự án tương tự. - Có chứng chỉ chuyên môn được cấp từ hãng hãng Trellix về giải pháp chào thầu.	**14**	**16**
	TỔNG ĐIỂM	**80**	**100**

Nhà thầu được đánh giá là đạt năng lực kỹ thuật khi có tổng điểm đạt tối thiểu 80 điểm và phải đáp ứng điểm tối thiểu ở từng hạng mục chấm đánh giá nêu trên.