



NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI

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

Hà Nội, ngày...4... tháng...7... năm 2025

THƯ MỜI

Kính gửi: Quý Công ty

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội có nhu cầu mua dịch vụ bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho các thiết bị chuyển mạch, bảo mật tại DC và thiết bị định tuyến tại Hub vùng. 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...9... tháng 7 năm 2025.

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

- Điện thoại di động: 0977901188.

Trân trọng kính mời./.

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI



Đào Ngọc Dũng

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI



HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO HÀNG

**CUNG CẤP DỊCH VỤ BẢO HÀNH, BẢO TRÌ VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT CHO
CÁC THIẾT BỊ CHUYÊN MẠCH, BẢO MẬT TẠI DC VÀ THIẾT BỊ ĐỊNH
TUYÊN TẠI HUB VÙNG**



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 : “
- 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 CNTT;
 - o Đơn vị phải có tối thiểu 02 hợp đồng tương tự cung cấp dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống công nghệ thông tin của ngân hàng bất kỳ có giá trị từ 1 tỷ VND 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 (02 cán bộ có chứng chỉ CCNP, 02 cán bộ có chứng chỉ NSE4).
 - 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 03 tỷ đồng 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 9...../7.../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 : 0977901188).

1800
GÂN
TNG M
I GON
KIEM

PHẦN II

YÊU CẦU KỸ THUẬT, CHẤT LƯỢNG

1. Yêu cầu đối với hàng hóa: Hàng hóa cung cấp phải đảm bảo các yêu cầu cụ thể như sau:

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

STT	Mã hiệu	Số lượng	Serial Number	Ngày hết hạn	Ghi chú
1	cisco Nexus9000 C9348GC-FXP	4	FDO24470U5F FDO244801F9 FDO25300L59 FDO24480C3V	03/10/2025 - 03/10/2027	Thiết bị mạng
2	cisco Nexus9000 C93108TC-EX	2	FDO24460J91 FDO24460JBL	03/10/2025 - 03/08/2027	Thiết bị mạng
3	FortiGate 501E	2	FG5H1ETB19908551 FG5H1E5819905057	16/06/2025 - 16/07/2026	Thiết bị bảo mật
4	cisco ISR4331/K9	4	FDO2448M1U8 FDO2448M1U0 FDO2448M1U4 FDO2448M1U2	03/10/2025 - 03/10/2027	Thiết bị định tuyến

2. Yêu cầu về dịch vụ

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:

2.1. Dịch vụ bảo hành

- Thời gian bảo hành:
 - Dịch vụ bảo hành mở rộng từ ngày 03/10/2025 đến 03/10/2027 (04 thiết bị Cisco N9K C9348GC-FXP và 04 Cisco ISR4331/K9).
 - Dịch vụ bảo hành mở rộng từ ngày 03/10/2025 đến 30/08/2027 (02 thiết bị Cisco N9K C93108TC-EX theo vòng sản phẩm của hãng).
 - Dịch vụ bảo hành mở rộng từ ngày 16/06/2025 đến 16/07/2026 (Hãng Fortinet không bán dịch vụ sau ngày 17/07/2026).
- Địa điểm bảo hành: Tại TTDL DC chính và đơn vị kinh doanh của SHB;
- Dịch vụ bảo hành được thực hiện bởi kỹ sư chính hãng đối với các thiết bị CNTT của Bên Mua theo danh mục thiết bị trong bảng chào giá;
- Chẩn đoán và xử lý các sự cố phần cứng cho các thiết bị CNTT của Bên Mua theo danh mục thiết bị trong bảng chào giá;
- Bên Bán phải dự trữ sẵn thiết bị, linh kiện thay thế khi thiết bị hoặc linh kiện bị lỗi, thời gian thay thế tối đa là 01(một) ngày cho từng thiết bị hoặc linh kiện đảm bảo đưa hệ thống CNTT của Bên Mua hoạt động trở lại bình thường;
- Các thiết bị thay thế phải là hàng hoá chính hãng, mới 100%, chưa qua sử dụng và được bảo hành 01 năm kể từ ngày Bên Bán bàn giao thiết bị cho Bên Mua;
- Mọi chi phí liên quan đến công tác bảo hành thuộc trách nhiệm của Bên Bán.

2.2. 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 thì 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.

2.3. 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.

2.4. 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;

2786
HÀN
CỐ
HÀN
TP.

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

2.5. Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật

- Bên Bán cung cấp thông tin cán bộ đầu mối để Bên Mua liên lạc khi có yêu cầu. Khi có sự thay đổi về cán bộ đầu mối, Bên Bán có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới Bên Mua và cung cấp thông tin cán bộ thay thế;
- Bên Bán có trách nhiệm tư vấn và hỗ trợ cán bộ kỹ thuật của Bên Mua trong các công tác sau:
 - Quản trị, vận hành cấu hình các thiết bị CNTT theo danh mục trong HST;
 - Thay đổi/nâng cấp cấu hình phần cứng các thiết bị CNTT thuộc danh mục thiết bị chào giá.

PHẦN III YÊU CẦU VỀ TÀI CHÍNH THƯƠNG MẠI

1. Yêu cầu về thương mại

1.1. Đồng tiền chào giá, thanh toán : Việt Nam đồng.

1.2. Phương thức thanh toán: Chuyển khoản vào tài khoản của nhà thầu (nhà thầu mở tài khoản tại SHB).

1.3. 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 đề nghị tạm ứng.

-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



3/4
AN
1/2

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...	10	10
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.	10	10
5	Hợp đồng tương tự	Đơn vị phải có tối thiểu 02 hợp đồng tương tự cung cấp dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống công nghệ thông tin của ngân hàng bất kỳ có giá trị từ 1 tỷ VND trở lên kèm hóa đơn VAT, Biên bản nghiệm thu hoặc biên bản thanh lý hợp đồng.		40
	Có từ 2 hợp đồng trở lên			40
	Có 2 hợp đồng		30	30
	Có 1 hợp đồng			10
	Không có hợp đồng			0
6	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 03 tỷ và có lãi.	10	10
7	Danh sách nhân sự	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.	10	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		90	100

Nhà thầu được đánh giá đáp ứng năng lực kinh nghiệm khi tổng điểm đánh giá tối thiểu đạt 90 điểm và phải đáp ứng điểm tối thiểu của các tiêu chí nêu trên.

BẢNG CHẤM KỸ THUẬT

STT	NỘI DUNG	Điểm Tối thiểu	Điểm Tối đa
1	1. Yêu cầu về dịch vụ bảo hành		
1.1	Đáp ứng yêu cầu về thời gian bảo hành cho các thiết bị CNTT theo Hồ sơ yêu cầu chào hàng.	5	6
1.2	Địa điểm bảo hành: Tại TTDL chính và đơn vị kinh doanh của SHB;	5	5
1.3	Dịch vụ bảo hành được thực hiện bởi kỹ sư chính hãng đối với các thiết bị CNTT của Bên Mua theo danh mục thiết bị trong bảng chào giá;	5	5
1.4	Chẩn đoán và xử lý các sự cố phần cứng cho các thiết bị CNTT của Bên Mua theo danh mục thiết bị trong bảng chào giá;	5	5
1.5	Bên Bán phải dự trữ sẵn thiết bị, linh kiện thay thế khi thiết bị hoặc linh kiện bị lỗi, thời gian thay thế tối đa là 01(một) ngày cho từng thiết bị hoặc linh kiện đảm bảo đưa hệ thống CNTT của Bên Mua hoạt động trở lại bình thường;	5	6
1.6	Các thiết bị thay thế phải là hàng hoá chính hãng, mới 100%, chưa qua sử dụng và được bảo hành 01 năm kể từ ngày Bên Bán bàn giao thiết bị cho Bên Mua;	5	6
1.7	Bảo hành theo tiêu chuẩn của hãng sản xuất thiết bị	5	5
1.8	Mọi chi phí liên quan đến công tác bảo hành thuộc trách nhiệm của Bên Bán	5	5
2	Yêu cầu về dịch vụ bảo trì		
2.1	Dịch vụ kiểm tra và tối ưu hoạt động hệ thống	5	6
2.2	Kiểm tra về tham số cấu hình đã được cài đặt và đưa ra các báo cáo về cấu hình của hệ thống, định kỳ 03 tháng/lần hoặc theo yêu cầu của Bên Mua. Phân tích, đánh giá và đưa ra các khuyến cáo các vấn đề cần cấu hình để hệ thống duy trì tính sẵn sàng, ổn định;	5	6
2.3	Kiểm tra về hiệu năng hoạt động của hệ thống định kỳ 03 tháng/lần hoặc theo yêu cầu của Bên Mua. Trên cơ sở các báo cáo kiểm tra hiệu năng hoạt động đưa ra các đánh giá và giải pháp tối ưu hóa hiệu năng hoạt động của hệ thống;	2	3
2.4	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 Bên Mua.	5	6
3	Nâng cấp phiên bản		
3.1	Định kỳ 03 tháng/lần rà soát phiên bản firmware thiết bị, hệ điều hành, phần mềm hệ thống và đưa ra báo cáo về hiện trạng firmware, hệ điều hành 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, ...);	5	5
3.2	Xây dựng kịch bản và thực hiện nâng cấp phiên bản firmware thiết bị, hệ điều hành, phần mềm hệ thống theo yêu cầu của Bên Mua	5	6
4	Xử lý lỗi		

STT	NỘI DUNG	Điểm Tối thiểu	Điểm Tối đa
4.1	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.	3	6
4.2	Đối với các lỗi xảy ra do phiên bản phần mềm đang vận hành, Bên Bán có trách nhiệm yêu cầu hãng tạo mới hoặc cung cấp các bản vá để xử lý các lỗi đã xảy ra của Bên Mua trong vòng 04 (bốn) giờ đảm bảo hệ thống hoạt động bình thường.	5	6
5	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật		
5.1	Bên Bán cung cấp thông tin cán bộ đầu mối để Bên Mua liên lạc khi Bên Mua có yêu cầu tư vấn về hỗ trợ kỹ thuật về thiết bị bảo mật. Khi có sự thay đổi về cán bộ đầu mối, Bên Bán có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới Bên Mua và cung cấp thông tin cán bộ thay thế;	3	3
5.2	Bên Bán có trách nhiệm tư vấn và hỗ trợ cán bộ kỹ thuật của Bên Mua trong các công tác sau: + Quản trị, vận hành hệ thống thiết bị bảo mật; + Thay đổi/nâng cấp cấu hình phần cứng các thiết bị CNTT thuộc danh mục thiết bị chào giá.	2	2
5.3	Nhân sự tham gia bảo hành, bảo trì (có chứng chỉ CCNP và NSE4)	5	8
5.3.1	01 chứng chỉ CCNP và 01 chứng chỉ NSE4	2	3
5.3.2	02 chứng chỉ CCNP và 02 chứng chỉ NSE4	3	5
	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 và phải đáp ứng điểm tối thiểu các tiêu chí nêu trên.