

Số: 42/QTSC-TTCNS

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 8 năm 2025

## THÔNG BÁO CHÀO GIÁ

Kính gửi: Quý Công ty

Công ty TNHH một thành viên Phát triển Công viên phần mềm Quang Trung (QTSC) có nhu cầu thực hiện gói mua sắm hàng hóa, dịch vụ với các yêu cầu sau đây:

### I. KHÁI QUÁT HẠNG MỤC MUA SẮM

- Tên hạng mục mua sắm: cung cấp dịch vụ bảo hành phần cứng, cập nhật bản quyền phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật giải pháp DDI.

- Thời gian thực hiện: cung cấp dịch vụ bảo hành phần cứng, cập nhật bản quyền phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật giải pháp DDI (có hiệu lực từ ngày 14/10/2025 đến ngày 13/10/2026). Trong đó:

+ Thời gian bàn giao Giấy chứng nhận (license) và kích hoạt bản quyền phần mềm bảo mật Trend Micro Deep Discovery Inspector (DDI) chính hãng (có hiệu lực từ ngày 14/10/2025 đến ngày 13/10/2026): trong vòng 30 ngày kể từ ngày ký hợp đồng.

+ Thời gian cung cấp dịch vụ bảo hành phần cứng, cập nhật bản quyền phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật giải pháp DDI: từ ngày 14/10/2025 đến ngày 13/10/2026.

- Địa điểm thực hiện: tòa nhà QTSC DigiTech Center, Khu Công viên phần mềm Quang Trung, Phường Trung Mỹ Tây, Thành phố Hồ Chí Minh.

### II. TƯ CÁCH HỢP LỆ CỦA NHÀ CUNG CẤP

Nhà cung cấp tham gia hạng mục mua sắm có tư cách hợp lệ khi đáp ứng đủ các điều kiện sau đây:

❖ Nhà cung cấp là tổ chức:

- Nhà cung cấp trong nước: có đăng ký thành lập, hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam. Đối với nhà cung cấp nước ngoài: có đăng ký thành lập hoạt động theo pháp luật nước ngoài;

- Không đang trong quá trình thực hiện thủ tục giải thể hoặc chấm dứt hoạt động; không bị thu hồi giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; không thuộc trường hợp mất khả năng thanh toán theo quy định của pháp luật về phá sản;

- Không đang bị truy cứu trách nhiệm hình sự;

- Không đang trong thời gian bị cấm tham dự thầu theo quy định của Luật đấu thầu.

### III. YÊU CẦU CỦA HẠNG MỤC MUA SẮM

#### 1. Yêu cầu cung cấp hàng hóa/dịch vụ

STT	HẠNG MỤC CÔNG VIỆC/ HÀNG HÓA	YÊU CẦU KỸ THUẬT HOẶC CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG	ĐƠN VỊ TÍNH	GHI CHÚ
	<b>Dịch vụ bảo hành phần cứng, cập nhật bản quyền phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật giải pháp DDI (có hiệu lực từ ngày 14/10/2025 đến ngày 13/10/2026)</b>		<b>1</b>	<b>Gói</b>	
1		Deep Discovery Inspector 4000 Appliance Warranty (including 1yr HW warranty +SW), Renew, Normal, 12 month(s)			
2		Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật			

**2. Yêu cầu về thời gian/tiến độ thực hiện, phương thức giao hàng/thực hiện, bảo hành, bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật**

a) Phương thức thực hiện

- Thời gian bàn giao Giấy chứng nhận (license) và kích hoạt bản quyền phần mềm bảo mật Trend Micro Deep Discovery Inspector (DDI) chính hãng (có hiệu lực từ ngày 14/10/2025 đến ngày 13/10/2026): trong vòng 30 ngày kể từ ngày ký hợp đồng.

- Thời gian cung cấp dịch vụ bảo hành phần cứng, cập nhật bản quyền phần mềm và hỗ trợ kỹ thuật giải pháp DDI: từ ngày 14/10/2025 đến ngày 13/10/2026.

- Địa điểm giao hàng: Tòa nhà QTSC DigiTech Center, Khu Công viên phần mềm Quang Trung, Phường Trung Mỹ Tây, Thành phố Hồ Chí Minh.

b) Hỗ trợ kỹ thuật: đáp ứng các yêu cầu dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật được nêu chi tiết tại Phụ lục: Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật kèm theo Thông báo chào giá này.

**3. Yêu cầu về thời hạn, phương thức thanh toán, bảo đảm thực hiện hợp đồng**

- Thời hạn thanh toán: thanh toán theo thoả thuận.

- Đồng tiền thanh toán: tiền đồng Việt Nam.

- Hình thức thanh toán: chuyển khoản.

**4. Cam kết của nhà cung cấp về tài chính để thực hiện hạng mục mua sắm**

Nhà cung cấp cam kết đáp ứng đầy đủ năng lực tài chính để thực hiện gói thầu và các nội dung khác (nếu có).

**5. Các nội dung khác**

Tất cả các thiết bị đều là hàng chính hãng, có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng, được sản xuất, lắp ráp tại nước ngoài và nhập khẩu nguyên chiếc về Việt Nam.

**IV. YÊU CẦU BÁO GIÁ CỦA NHÀ CUNG CẤP**

Báo giá do nhà cung cấp chuẩn bị phải đầy đủ các nội dung sau:

- Văn bản báo giá phải có đầy đủ nội dung theo yêu cầu của hạng mục mua sắm tại mục III của thông báo chào giá;

- Giá đề xuất: (gồm giá chưa thuế, thuế, giá sau thuế).

- Văn bản báo giá phải có chữ ký của người đại diện hợp pháp và dấu hoặc chữ ký điện tử theo quy định pháp luật của nhà cung cấp.

#### V. TIẾP NHẬN BÁO GIÁ:

- Chỉ tiếp nhận những báo giá gửi bằng bản cứng/file scan theo địa chỉ: Tòa nhà QTSC DigiTech Center, Khu Công viên phần mềm Quang Trung, Phường Trung Mỹ Tây, Thành phố Hồ Chí Minh hoặc địa chỉ Email: khanhnnn@qtsc.com.vn trước 16 giờ ngày 26 tháng 8 năm 2025.

- Chúng tôi chỉ phản hồi các báo giá hợp lệ qua email trong vòng 01 ngày từ ngày 26 tháng 8 năm 2025.

  
**KIỂM ĐÓC**  
**Trần Hữu Dũng**

59180  
CÔNG  
H NHIỆM  
THAN  
T TRIỂN C  
PHÂN M  
QUANG T  
Y PHỒ H



# PHỤ LỤC: YÊU CẦU DỊCH VỤ HỖ TRỢ KỸ THUẬT

(Kèm theo Thông báo chào giá số 42/QTSC-TTCNS ngày 22 tháng 8 năm 2025)

## 1. YÊU CẦU CHUNG

- Đảm bảo phần mềm đủ điều kiện hoạt động (bao gồm cập nhật firmware và hệ điều hành liên quan lên phiên bản mới).
- Hỗ trợ kiểm tra và xử lý lỗi hệ thống online khi có yêu cầu.

## 2. HỖ TRỢ KỸ THUẬT KHI SỰ CỐ XẢY RA

- Đáp ứng với những yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật mức 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần.
- Thời gian tiếp nhận và phản hồi thông tin từ lúc nhận thông báo của QTSC: 01 giờ.
- Thời gian phản hồi sự cố: 04 giờ kể từ lúc nhận được yêu cầu từ QTSC.

### Các định nghĩa mức độ nghiêm trọng các sự cố

Mức độ nghiêm trọng của các yêu cầu dịch vụ dựa trên các định nghĩa mức độ nghiêm trọng sau đây:

#### Mức độ 1

Hệ thống bị dừng hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng mà QTSC không thể tiếp tục công việc. Mất dịch vụ hoàn toàn, ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động kinh doanh, đây là một trường hợp rất khẩn cấp. Dịch vụ yêu cầu Mức độ 1 có một hoặc nhiều trong những đặc điểm sau đây:

- Dữ liệu bị hỏng.
- Một tính năng quan trọng không hoạt động.
- Hệ thống treo, gây ra sự chậm trễ đối với tài nguyên hoặc đáp ứng.
- Hệ thống treo, và bị treo liên tục sau khi nỗ lực khởi động lại.
- Chức năng hệ thống hỏng gây mất dữ liệu hoặc hệ thống không ổn định.
- Các nguyên nhân gây sự cố cho ứng dụng quan trọng bị khởi động lại, treo, hoặc bị ngừng hoạt động.

Nhà cung cấp nỗ lực tối đa để đáp ứng các yêu cầu dịch vụ nghiêm trọng Mức độ 1 trong vòng một giờ (1 giờ).

Nhà cung cấp làm việc 24x7 cho đến khi giải quyết được vấn đề hoặc kế hoạch giải quyết tạm thời đưa ra có tiến triển. QTSC cung cấp một đầu mối liên hệ trong thời gian 24x7 này, hoặc trên trang web hoặc qua điện thoại, để hỗ trợ với các dữ liệu thử nghiệm, thu thập, và áp dụng các bản sửa lỗi. QTSC yêu cầu hỗ trợ sự cố Mức độ 1 cần phối hợp hết sức để được phân bổ nguồn lực cần thiết.

#### Mức độ 2

Hệ thống mất dịch vụ nghiêm trọng. Các tính năng quan trọng không sử dụng được, không có cách giải quyết tạm thời, mất hoặc bị hỏng các chức năng gây tác động lớn đến các ứng dụng, và / hoặc các ứng dụng thường xuyên hỏng nhưng không mất dữ liệu, tuy nhiên, hoạt động có thể tiếp tục một cách hạn chế.

#### Mức độ 3



Hệ thống mất một phần nhỏ dịch vụ, yêu cầu một giải pháp tạm thời để phục hồi chức năng.

#### **Mức độ 4**

QTSC yêu cầu thông tin, hỗ trợ tăng cường, hoặc làm rõ tài liệu liên quan đến phần mềm hệ thống của QTSC nhưng không có tác động đến hoạt động của phần mềm hệ thống. Hệ thống không bị mất dịch vụ. Kết quả không cản trở hoạt động của hệ thống.

### **3. THỜI GIAN ĐÁP ỨNG TẠI CHỖ (ONSITE)**

Khi nhận được yêu cầu của QTSC về xử lý sự cố, Nhà cung cấp cử kỹ sư đến Tòa nhà QTSC DigiTech Center, Khu Công viên phần mềm Quang Trung, Phường Trung Mỹ Tây, Thành phố Hồ Chí Minh trong khung thời gian quy định dưới đây:

#### **Mức độ 1 và 2**

Cử kỹ sư đến trong vòng 2 giờ.

#### **Mức độ 3**

Cử kỹ sư đến trong vòng 4 giờ.

#### **Mức độ 4**

Cử kỹ sư đến vào ngày làm việc kế tiếp hoặc theo thời gian thỏa thuận.

### **4. YÊU CẦU KHÁC**

Nhà cung cấp phải đáp ứng:

- Có quy trình cung cấp dịch vụ và cam kết dịch vụ SLA đối với dịch vụ cung cấp.
- Nhân sự tham gia hỗ trợ dịch vụ phải ký cam kết bảo mật thông tin NDA.
- Có văn phòng làm việc ở Thành phố Hồ Chí Minh đối với bộ phận hỗ trợ dịch vụ.