

Số: 97/QTSC-TTCNS

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 12 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 gia hạn bảo hành chính hãng NetApp, hỗ trợ kỹ thuật, bảo trì và kiểm tra hoạt động cho hệ thống SAN NetApp.

- Thời gian thực hiện:

+ Thời gian bàn giao Giấy chứng nhận bảo hành (Warranty Certificate) chính hãng NetApp: trong vòng 08 tuần kể từ ngày ký hợp đồng.

+ Thời gian hiệu lực của dịch vụ bảo hành chính hãng NetApp, hỗ trợ kỹ thuật, bảo trì và kiểm tra hoạt động của hệ thống SAN NetApp: 01 năm (từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/12/2026).

- 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	PART NUMBER	HẠNG MỤC DỊCH VỤ/ MÔ TẢ CHI TIẾT YÊU CẦU KỸ THUẬT	ĐƠN VỊ TÍNH	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
1		Dịch vụ gia hạn bảo hành chính hãng NetApp và hỗ trợ kỹ thuật 01 năm cho hệ thống SAN NetApp FAS8200 - Cluster 2 Thời hạn sử dụng: 01/01/2026 đến 31/12/2026 S/N: 451817000060, 451817000061	Gói	1	
	CS-WARRANTY-EXTENSION	Warranty Extension, Post Warranty			
	CS-S-SSP-4D	PartnerChoice 4hr Parts Del and SSP			
	CS-EOS-EXTENSION-FEE	EOS Extension Fee			
2		Dịch vụ bảo trì, kiểm tra hoạt động của hệ thống NetApp (3 tháng/lần) Thời hạn dịch vụ: 01/01/2026 đến 31/12/2026	Gói	1	
		- Kiểm tra tình trạng hoạt động và cập nhật hệ thống NetApp. - Kiểm tra các lỗi phát sinh trên hệ thống NetApp. - Đề xuất phương án tối ưu và nâng cấp hệ thống NetApp (nếu có).			

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

- Bàn giao Giấy chứng nhận bảo hành (Warranty Certificate) chính hãng NetApp và hỗ trợ kỹ thuật có thời gian hiệu lực 01 năm (từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/12/2026) cho QTSC trong vòng 08 tuần kể từ ngày ký Hợp đồng theo chi tiết được nêu tại mục 1 nêu trên.

- Cung cấp dịch vụ bảo trì, kiểm tra hoạt động của hệ thống NetApp định kỳ 3 tháng/lần (thời gian dịch vụ từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/12/2026) theo tiêu chuẩn của hãng NetApp đáp ứng các yêu cầu theo phạm vi công việc, yêu cầu dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật và cung cấp các báo cáo kết quả thực hiện dịch vụ bảo trì, kiểm tra hoạt động của hệ thống. Trong quá trình thực hiện, Đơn vị cung cấp dịch vụ không làm gián đoạn các dịch vụ công nghệ thông tin đang cung cấp tại Trung tâm dữ liệu của QTSC.

- Thời gian thực hiện:

+ Thời gian bàn giao Giấy chứng nhận bảo hành (Warranty Certificate) chính hãng NetApp: trong vòng 08 tuần kể từ ngày ký hợp đồng.

+ Thời gian hiệu lực của dịch vụ bảo hành chính hãng NetApp, hỗ trợ kỹ thuật, bảo trì và kiểm tra hoạt động của hệ thống SAN NetApp: 01 năm (từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/12/2026).

- 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.

b) Hỗ trợ kỹ thuật:

- Thời hạn hỗ trợ kỹ thuật: dịch vụ gia hạn bảo hành chính hãng NetApp, hỗ trợ kỹ thuật, bảo trì và kiểm tra hoạt động cho hệ thống SAN NetApp có thời gian hiệu lực 01 năm (từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/12/2026) theo tiêu chuẩn của hãng NetApp.

- Nội dung dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật: đáp ứng các yêu cầu dịch vụ bảo trì, bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống NetApp tại chỗ hoặc từ xa như cập nhật phần mềm, tư vấn kỹ thuật theo chính sách của hãng NetApp được nêu chi tiết tại Phụ lục 1 đính kèm.

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

- Thời hạn thanh toán: thanh toán theo thỏa 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).

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 17 tháng 12 năm 2025.

- Chúng tôi chỉ phản hồi các báo giá hợp lệ qua email trong vòng 01 ngày từ ngày 17 tháng 12 năm 2025.

GIAM ĐOC
 TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
 MỘT THÀNH VIÊN
 PHÁT TRIỂN CÔNG VIÊN
 PHẦN MỀM
 QUANG TRUNG
 THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Trần Hữu Dũng

PHỤ LỤC 1: YÊU CẦU DỊCH VỤ HỖ TRỢ KỸ THUẬT

(Kèm theo Thông báo chào giá ngày 13 tháng 12 năm 2025)

1. YÊU CẦU CHUNG

- Thay thế phần cứng (còn bảo hành hoặc được mua bảo hành mở rộng) bị lỗi trong vòng 4 (bốn) giờ.
- Đảm bảo phần mềm đủ điều kiện hoạt động (bao gồm firmware và hệ điều hành liên quan).
- Cung cấp công cụ hỗ trợ giám sát và báo cáo tình trạng hệ thống trực tuyến (autosupport).
- 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: 01h.
- Thời gian phản hồi sự cố: 04 (bốn) 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 là do lựa chọn của QTSC và được thống nhất với NetApp 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.

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

Đơn vị cung cấp dịch vụ và hãng NetApp sẽ làm việc 24x7 cho đến khi giải quyết được vấn đề hoặc kế hoạch giải quyết tạm thời đưa ra có tiến triển. QTSC phải 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 đặc biệt từ NetApp.

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, Đơn vị cung cấp dịch vụ và NetApp sẽ 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 (hai) giờ.

Mức độ 3

Cử kỹ sư đến trong vòng 4 (bốn) giờ.

Mức độ 4

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

4. BẢO TRÌ, BẢO DƯỠNG ĐỊNH KỲ

- Tần suất thực hiện tại địa điểm lắp đặt thiết bị: Định kỳ hàng quý (03 tháng/01 lần) kiểm tra tình trạng hoạt động hệ thống theo phạm vi thực hiện công việc dịch vụ cung cấp và báo cáo.
- Thời gian thực hiện: trong giờ làm việc, từ thứ hai đến thứ sáu.
- Phạm vi thực hiện công việc bao gồm:
 - Kiểm tra nguồn điện đầu vào thiết bị.
 - Kiểm tra vật lý trực quan: đèn trạng thái, môi trường làm việc (nhiệt độ, độ ẩm, vv...) và các nối vào/ra thiết bị.
 - Vệ sinh thiết bị (chỉ vệ sinh bên ngoài).
 - Thực hiện sao lưu cấu hình và trạng thái hiện tại.
 - Kiểm tra cấu hình và trạng thái hoạt động của thiết bị.
 - Thu thập log và phân tích log để phát hiện sớm các cảnh báo lỗi gây mất an toàn cho hệ thống nhằm đề xuất/Thực hiện biện pháp khắc phục phòng ngừa, sửa chữa hoặc thay thế thiết bị/phụ kiện.

- Nâng cấp firmware, OS mới cho các tủ đĩa, controller (trong trường hợp cần thiết và theo khuyến nghị của nhà sản xuất) – chỉ áp dụng đối với các thiết bị còn trong thời hạn bảo hành của nhà sản xuất.
- Lập báo cáo tổng hợp kết quả bảo dưỡng.
- Phối hợp cùng QTSC xử lý những tồn tại/lỗi/rủi ro đã phát hiện gồm những nội dung: những rủi ro về phần cứng, phần mềm ảnh hưởng đến hoạt động hệ thống thiết bị thuộc phạm vi được cung cấp dịch vụ.

5. YÊU CẦU KHÁC

- Đơn vị cung cấp dịch vụ phải đáp ứng:
 - Tối thiểu có ít nhất 3 nhân sự có chứng chỉ của hãng NetApp về kiến trúc lưu trữ, về kiến trúc SAN, về quản trị hệ thống và về triển khai lắp đặt hệ thống.
 - 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.

