

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 8 năm 2026

ĐỀ NGHỊ BÁO GIÁ
Về việc bảo trì trọn gói 3 năm đối với 40 ATM

Kính gửi: Quý Công ty

Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công thương (SAIGONBANK) trân trọng kính mời Quý Công ty có đủ năng lực, kinh nghiệm tham gia báo giá bảo trì trọn gói 3 năm đối với 40 ATM.

1. Nội dung báo giá

- Thông tin chi tiết nội dung báo giá và các hạng mục liên quan được đính kèm theo phụ lục.
- Đề nghị Quý Công ty thể hiện báo giá như sau: Giá đã bao gồm thuế GTGT và đơn vị tiền tệ là VND.

2. Thời gian và hình thức tiếp nhận báo giá

- Thời hạn tiếp nhận báo giá: Đến hết ngày 07/9/2026.
- Thời gian hiệu lực của báo giá: Từ 90 ngày trở lên.
- Bản chính báo giá được đóng gói, niêm phong và gửi về: **Trung tâm chuyển đổi số**
- **Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công thương, địa chỉ: 202/1-202/3 Nguyễn Duy Trinh, Phường Bình Trưng, Thành phố Hồ Chí Minh.**

Trong trường hợp cần thêm thông tin hoặc có bất kỳ thắc mắc nào, Quý Công ty vui lòng liên hệ với chúng tôi theo thông tin sau:

Ông Đào Quang Phước

- Điện thoại: 1900 5555 11 – số nội bộ 107
- Di động: 0938 831 689
- Email: phuocdao@saigonbank.com.vn

Chúng tôi rất mong được hợp tác và nhận được sự quan tâm từ Quý Công ty.

Trân trọng./.

KT.TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



NGUYỄN KHẮC NGHIỆM



PHỤ LỤC

YÊU CẦU CỤ THỂ VỀ DỊCH VỤ BẢO TRÌ TRỌN GÓI ATM

(Đính kèm Đề nghị báo giá về việc bảo trì trọn gói 3 năm đối với 40 ATM
ngày 21/08/2026)

1. Phạm vi cung cấp

STT	Danh mục dịch vụ	Hãng sản xuất	Đơn vị tính	Số lượng
1	Dịch vụ bảo trì máy ATM GRG H22NL/H22N/H22NLC/H22NC	GRG Banking	Máy	40

2. Yêu cầu về kỹ thuật

2.1 Yêu cầu tối thiểu về công việc bảo trì ATM

- Danh sách chi tiết tối thiểu được bảo trì thay thế miễn phí gồm: bộ phận đọc thẻ (Card reader); bàn phím (Keyboard); màn hình ATM (Display); nguồn điện (Power Supply, dây nguồn); bộ phận trả tiền (Dispenser); bộ phận hút chân không, ma sát (Double Pick, Picker); ổ khóa khoan kỹ thuật; một số chi tiết máy tính PC Core trong máy ATM (đĩa cứng, quạt gió, nguồn, bộ nhớ ram, card mạng, main, CPU); màn hình console; máy in hóa đơn (Receipt); máy in nhật ký (Journal); camera và DVR; cảm biến (sensor) cửa khoan kỹ thuật và kết sắt; đồng thời hỗ trợ cài đặt lại hệ điều hành từ bản sao lưu (Ghost) theo yêu cầu của Ngân hàng và thực hiện cập nhật các bản vá (Patch) hoặc nâng cấp phần mềm do nhà sản xuất phát hành.

- Khi nhận được yêu cầu thực hiện dịch vụ kỹ thuật bảo trì máy ATM khi sự cố xảy ra, nhà thầu thực hiện ngay các công việc sau:

+ Cử cán bộ kỹ thuật đến các địa điểm đặt máy ATM (thuộc phạm vi cung cấp).
+ Cán bộ kỹ thuật thực hiện chuẩn đoán và phân loại các bộ phận phần cứng (bao gồm điện và cơ học) như:

- Bộ phận điều khiển và truyền thông của hệ thống;
- Bộ phận đọc thẻ;
- Bộ phận đựng và trả tiền (Dispenser);
- Bộ phận máy in (Máy in hóa đơn; Máy in nhật ký);
- Bộ phận mã hóa (EPP).

+ Chạy các chương trình chuẩn đoán phần cứng và nạp lại ứng dụng (nếu cần) đến khi thiết bị hoạt động trở lại đúng như tài liệu mô tả trong tài liệu kỹ thuật và đáp ứng được mục đích sử dụng.

+ Các chương trình chuẩn đoán phần cứng và ứng dụng cài đặt/cập nhật trên ATM đáp ứng tuân thủ theo tiêu chuẩn bảo mật còn hiệu lực tại thời điểm chuẩn đoán phần cứng, được kiểm tra và chấp thuận.

+ Sửa chữa, thay thế linh kiện (khi được cho là cần thiết) và chỉnh sửa lại thiết bị nhằm khôi phục tình trạng hoạt động của thiết bị.

+ Các linh kiện thay thế phải đảm bảo tuân thủ tiêu chuẩn bảo mật còn hiệu lực tại thời điểm thay thế linh kiện.



+ Các công việc được thực hiện sẽ được báo cáo cho cán bộ giám sát của chủ đầu tư bằng email hoặc văn bản giấy. Báo cáo phải nêu rõ các nội dung (không giới hạn) bao gồm:

- Sự cố xảy ra;
- Nguyên nhân gây ra sự cố;
- Phương án khắc phục;
- Biện pháp thực hiện để ngăn ngừa sự cố không tiếp diễn;
- Thời điểm xảy ra sự cố;
- Thời gian khắc phục;
- Thời gian vượt so với cam kết dịch vụ.

- Nhà thầu có trách nhiệm bảo dưỡng định kỳ ít nhất 02 lần/1 năm trong suốt thời gian hợp đồng có hiệu lực cho toàn bộ máy ATM được lắp đặt tại các điểm của chủ đầu tư thuộc phạm vi cung cấp.

- Nhà thầu có trách nhiệm thông báo cho các đơn vị (chi nhánh) có điểm đặt ATM thuộc phạm vi cung cấp về thời gian, lịch trình cụ thể khi nhà thầu tiến hành bảo dưỡng các thiết bị phần cứng.

- Nhà thầu tiến hành bảo dưỡng lần lượt từng thiết bị theo quy trình:

+ Kiểm tra các yếu tố điều kiện môi trường (nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng, nguồn điện áp có đảm bảo an toàn cháy nổ, đường truyền thông suốt).

+ Kiểm tra khóa an toàn, màn hình, bàn phím điều khiển.

+ Kiểm tra tổng thể ATM nhằm ngăn chặn các thiết bị lắp đặt trái phép để đánh cắp thông tin của thẻ.

+ Phát hiện, thông báo cho chủ đầu tư để cùng phối hợp thực hiện lập biên bản, tháo gỡ và bàn giao các thiết bị lắp đặt trái phép nhằm đánh cắp thông tin của thẻ.

+ Kiểm tra thiết bị che bàn phím.

+ Vệ sinh công nghiệp: Vệ sinh phần tự động hóa và phần máy tính PC Core, vỏ máy bao gồm nhưng không giới hạn các công việc sau:

▪ Hút/thổi sạch bụi bẩn toàn bộ các bộ phận bên trong máy; làm sạch các linh kiện, mạch in, công tắc, jack nối;

▪ Sấy khô các linh kiện điện tử;

▪ Lau sạch vỏ ngoài.

+ Sau khi làm sạch vệ sinh công nghiệp xong lắp lại các chi tiết bộ phận máy, tiến hành kiểm tra tính năng hoạt động thiết bị phần cứng & phần mềm, hệ thống, bảo mật.

- Nếu cán bộ của chủ đầu tư hoặc nhà thầu phát hiện linh kiện hỏng/ sắp hỏng trong quá trình hoạt động thì thực hiện việc sửa chữa hoặc thay thế.

- Nhà thầu có trách nhiệm cung cấp dịch vụ bảo trì phần mềm (cài đặt trên các ATM thuộc phạm vi cung cấp).

2.2 Yêu cầu về cam kết hỗ trợ khắc phục sự cố

Thời gian đáp ứng đối với khắc phục sự cố: Kể từ khi ngân hàng thông báo tới Hotline hoặc bộ phận hỗ trợ kỹ thuật yêu cầu cung cấp dịch vụ “khắc phục sự cố”, nhân viên kỹ

thuật phải có mặt tại điểm đặt ATM để kiểm tra và khắc phục sự cố. Thời gian có mặt tại điểm đặt ATM của chủ đầu tư tối đa 2 giờ, đối với phạm vi nội thành (TP.HCM, Hà Nội, Đà Nẵng) và tối đa 24 giờ đối với phạm vi ngoại thành. Chi tiết một số địa điểm đang đặt ATM SAIGONBANK như sau:

STT	Vùng dịch vụ	Đặc điểm địa lý	Thời gian có mặt khi có thông báo sự cố	Thời gian khắc phục sự cố không bao gồm thay thế thiết bị	Thời gian khắc phục sự cố bao gồm thay thế thiết bị
1	A	Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng, Cần Thơ và các địa điểm trong bán kính ≤ 30 km từ Trung tâm dịch vụ gần nhất.	Tối đa 02h	Tối đa 04h	Tối đa 04h
2	B	Các địa điểm cách Trung tâm dịch vụ > 30 km đến ≤ 150 km, điển hình như một số khu vực thuộc Đồng Nai, Tây Ninh, Đồng Tháp, Vĩnh Long, An Giang, Khánh Hòa.	Tối đa 04h	Tối đa 08h	Tối đa 16h
3	C	Các địa điểm cách Trung tâm dịch vụ > 150 km đến ≤ 300 km, điển hình như một số khu vực thuộc Quảng Ninh, Lào Cai, Gia Lai, Đắk Lắk, Cà Mau.	Tối đa 08h	Tối đa 12h	Tối đa 24h
4	D	Các địa điểm cách Trung tâm dịch vụ > 300 km, khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo hoặc các địa điểm cần di chuyển bằng đường thủy, đường hàng không hoặc phương tiện chuyên dụng.	Tối đa 20h	Tối đa 24h	Tối đa 24h

3. Các yêu cầu khác

- Cung cấp linh kiện thay thế chính hãng, có xác nhận của hãng.
- Giấy chứng nhận đối tác chính hãng.
- Có trung tâm bảo hành, bảo trì và hỗ trợ toàn quốc.
- Đảm bảo nhà cung cấp có trung tâm bảo hành, bảo trì và hỗ trợ khắp toàn quốc.
- Các kỹ sư xử lý sự cố phải được đào tạo chuyên nghiệp và có xác nhận của hãng.



- Giải quyết các sự cố của thiết bị đảm bảo thiết bị trở lại hoạt động tốt và ổn định.
- Đơn vị cung cấp bảo trì có trách nhiệm dự phòng và luôn đảm bảo sẵn sàng phụ kiện và thiết bị thay thế.
- Thời gian bảo trì 03 năm kể từ ngày ký hợp đồng.
- Hợp đồng ký dưới hình thức trọn gói.
- Dịch vụ được cung cấp 24x7 bao gồm cả thứ 7 và chủ nhật, kể cả ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định.
- Thời gian phản hồi thông tin: trong vòng 30 - 60 phút bao gồm phương án xử lý kể từ khi nhận được thông tin từ chủ đầu tư thông qua Email, SMS.
- Chi tiết danh sách các máy ATM (bao gồm địa điểm đặt máy, model máy) sẽ được cung cấp chính xác khi ký hợp đồng chính thức.
- Vẫn giữ nguyên các điều khoản bảo trì khi di dời máy ATM từ địa điểm này sang địa điểm khác trong thời gian hợp đồng còn hiệu lực.

