

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 6 năm 2026

YÊU CẦU BÁO GIÁ

Kính gửi: Các Đơn vị cung cấp dịch vụ

Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh có nhu cầu tiếp nhận báo giá để xây dựng kế hoạch tài chính thực hiện gói thầu “Dịch vụ bảo trì phần mềm Trang thông tin điện tử của Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh” với những nội dung cụ thể như sau:


- Nội dung yêu cầu báo giá:** Dịch vụ bảo trì phần mềm Trang thông tin điện tử của Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh.
- Khối lượng, phạm vi công việc yêu cầu dịch vụ:** Chi tiết theo Phụ lục I đính kèm của Yêu cầu báo giá.
- Hiệu lực của giá:** tối thiểu 60 ngày kể từ ngày 29/6/2026.
- Thời gian và cách thức tiếp nhận báo giá:**

- Thời gian tiếp nhận báo giá: **từ ngày 17/6/2026 đến hết ngày 29/6/2026.**

- Nhận báo giá **trực tiếp** qua địa chỉ: Phòng Hành chính quản trị - Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh: Số 16 Võ Văn Kiệt, phường Bến Thành, Thành phố Hồ Chí Minh. Người nhận báo giá: Hoàng Ngọc Anh Trung – Giám đốc phòng Hành chính quản trị, Số điện thoại: (028) 38 217 713 - ext: 1801, Email: hcqt@hsx.vn

Ghi chú: Thời gian tiếp nhận báo giá trong giờ hành chính (Sáng 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút; chiều 13 giờ đến 17 giờ) từ thứ 2 đến thứ 6 (không bao gồm ngày nghỉ (thứ 7, chủ nhật), ngày Lễ).

Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh kính gửi thông tin và mong nhận được thư phản hồi từ các đơn vị.

Trân trọng./. 

SỞ GIAO DỊCH CHỨNG KHOÁN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH



Phụ lục I
Nội dung yêu cầu dịch vụ
(Đính kèm theo Yêu cầu báo giá)

Dịch vụ bảo trì phần mềm Trang thông tin điện tử của Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh với các nội dung như sau:

1. Phạm vi dịch vụ bảo trì

Dịch vụ bảo trì bao gồm các nội dung liên quan đến vận hành, duy trì và đảm bảo hoạt động ổn định của hệ thống Trang thông tin điện tử, cụ thể:

- Đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, liên tục, phục vụ kịp thời yêu cầu công bố thông tin và tra cứu thông tin;
- Kịp thời tiếp nhận và xử lý các lỗi, sự cố phát sinh trong quá trình vận hành theo các mức SLA đã thống nhất tại Mục 4, bảo đảm hệ thống được khắc phục nhanh chóng, an toàn;
- Thực hiện các điều chỉnh, cập nhật chức năng khi có thay đổi về quy định pháp lý hoặc yêu cầu nghiệp vụ, bảo đảm hệ thống đáp ứng kịp thời nhu cầu sử dụng;
- Đảm bảo an toàn, bảo mật hệ thống và dữ liệu;
- Duy trì hiệu năng hoạt động, tối ưu khả năng đáp ứng khi số lượng truy cập tăng cao;
- Phối hợp thử nghiệm, triển khai các chức năng, sản phẩm mới khi có yêu cầu.

Phân định phạm vi:

- Các công việc bảo trì, sửa lỗi, tối ưu hệ thống thuộc phạm vi dịch vụ;
- Các yêu cầu phát triển mới, thay đổi lớn về chức năng hệ thống sẽ được hai bên thống nhất riêng về phạm vi, chi phí và tiến độ thực hiện.

2. Nội dung công việc bảo trì

Các công việc bảo trì được chia thành các mảng chi tiết sau:

2.1. Bảo trì phần mềm ứng dụng:

- Khắc phục lỗi phát sinh trong quá trình vận hành;
- Cập nhật bản vá, nâng cấp phiên bản (nếu cần);
- Điều chỉnh chức năng theo thay đổi nghiệp vụ hoặc quy định pháp lý.

2.2. Kiểm tra hạ tầng hệ thống

- Kiểm tra và xử lý các vấn đề liên quan đến hoạt động của máy chủ, hệ điều hành, cơ sở dữ liệu;
- Kiểm tra tài nguyên hệ thống (CPU, RAM, dung lượng lưu trữ...);
- Kiểm tra dữ liệu sao lưu định kỳ và kiểm tra khả năng khôi phục.
- Kiểm tra đồng bộ dữ liệu giữa trung tâm chính và trung tâm dữ liệu dự phòng.
- Kiểm tra và thực hiện xóa các logfile phát sinh không cần thiết.

2.3. Đảm bảo an toàn thông tin

- Rà soát, phát hiện và xử lý các lỗ hổng bảo mật;
- Cập nhật bản vá bảo mật định kỳ;
- Giám sát truy cập và cảnh báo các dấu hiệu bất thường.

3. Công tác bảo trì định kỳ và báo cáo

3.1. Bảo trì định kỳ:

Hàng tháng:

- Thực hiện kiểm tra theo checklist định kỳ (log, tài nguyên, bảo mật, backup...) và lập biên bản kết quả;
- Thực hiện sao lưu dữ liệu.

Hàng quý:

- Đánh giá hiệu năng hệ thống;
- Rà soát an toàn thông tin và đề xuất cải thiện (nếu có).

3.2. Báo cáo:

Báo cáo định kỳ hàng tháng/quý bao gồm:

- Tình trạng vận hành hệ thống;
- Danh sách sự cố phát sinh và kết quả xử lý;
- Thống kê thời gian xử lý theo SLA;
- Đề xuất cải tiến (nếu có).

4. Thời gian hỗ trợ và xử lý sự cố (SLA)

4.1. Nguyên tắc chung

- Dịch vụ hỗ trợ được cung cấp 24/7 đối với các sự cố nghiêm trọng;
- Việc xử lý sự cố được thực hiện theo mức độ ưu tiên và các chỉ tiêu SLA thống nhất giữa hai bên;
- Trong trường hợp sự cố phức tạp phải có thông báo chính thức, nêu rõ nguyên nhân, phương án xử lý tạm thời và thời gian dự kiến khắc phục, được bên sử dụng chấp thuận.

4.2. Phân loại mức độ sự cố

- **Mức 1 (Critical):** Hệ thống ngừng hoạt động hoàn toàn hoặc không thể truy cập; ảnh hưởng diện rộng đến người dùng;
- **Mức 2 (High):** Lỗi chức năng chính; ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động khai thác hệ thống;
- **Mức 3 (Medium):** Lỗi cục bộ, có thể tiếp tục sử dụng hệ thống với giải pháp thay thế tạm thời;
- **Mức 4 (Low):** Các yêu cầu cải tiến, lỗi nhỏ không ảnh hưởng đáng kể.



4.3. Chỉ tiêu SLA

Stt	Mức độ	Thời gian phản hồi	Thời gian xử lý tạm thời	Thời gian xử lý hoàn toàn
1	Mức 1	< 30p	< 4h	< 24h
2	Mức 2	< 1h	< 8h	< 2 ngày làm việc
3	Mức 3	< 4h	< 2 ngày làm việc	< 5 ngày làm việc
4	Mức 4	< 1 ngày làm việc	Theo kế hoạch	Theo kế hoạch

Giải thích thuật ngữ:

* **Thời gian phản hồi:** thời gian từ khi tiếp nhận sự cố đến khi có phản hồi ban đầu.

* **Thời gian xử lý tạm thời:** thời gian sử dụng biện pháp giúp hệ thống tiếp tục vận hành trong khi chờ xử lý triệt để.

* **Thời gian xử lý hoàn toàn:** thời gian khắc phục dứt điểm sự cố.

5. Hình thức hỗ trợ

- **Hỗ trợ từ xa (online):** là hình thức chính, thông qua các kênh như email, điện thoại
- **Hỗ trợ trực tiếp (onsite):** thực hiện khi:
 - + Trong vòng 02 giờ kể từ sự cố nghiêm trọng không thể xử lý từ xa;
 - + Triển khai nâng cấp, kiểm tra hạ tầng theo yêu cầu.

6. Cam kết chất lượng dịch vụ:

- Bên cung cấp dịch vụ có trách nhiệm đảm bảo các chỉ tiêu SLA đã cam kết;
- Trường hợp không đáp ứng SLA, hai bên sẽ xem xét nguyên nhân và bao gồm cơ chế đánh giá SLA, cảnh báo, và chế tài (nếu có) theo hợp đồng;
- Hai bên phối hợp chặt chẽ trong quá trình vận hành, xử lý sự cố và cải tiến hệ thống.