

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT
Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

1. Giới thiệu chung về dự án/dự toán mua sắm, gói thầu:

Gói thầu: Mua bảo hành thiết bị SAN Dell Unity 380 đến 31/12/2026

Địa điểm thực hiện: Công ty Vận hành Hệ thống điện và thị trường điện Quốc gia – 11 Cửa Bắc – Phường Ba Đình – TP. Hà Nội.

Quy mô: Gia hạn bảo hành của Hãng sản xuất cho thiết bị đến ngày 31/12/2026.

2. Mục tiêu công việc:

Đảm bảo thiết bị SAN được bảo hành chính hãng, hỗ trợ của hãng

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

Nhà thầu được yêu cầu mua dịch vụ bảo hành của Hãng sản xuất cho thiết bị SAN Dell Unity 380 đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật sau:

3.1. Yêu cầu kỹ thuật tối thiểu

TT	Yêu cầu kỹ thuật (*)	Đơn vị tính	Số lượng
1	Mua bảo hành của Hãng cho thiết bị SAN Dell Unity 380 đến 31/12/2026	Gói	1
	Yêu cầu bảo hành	Bảo hành của Hãng sản xuất, ProSupport with Next Business day or 4-Hour Onsite Service ACDTS Reinstate	
	Service Tag	CKM01214105068	
	Nội dung dịch vụ bảo hành	Hỗ trợ 24/7: Hỗ trợ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (bao gồm cả ngày lễ) đến các chuyên gia hỗ trợ kỹ thuật của Hãng qua điện thoại hoặc trực tuyến.	
		Phản hồi trong 4 giờ (4-Hour Onsite Response): Sau khi chẩn đoán lỗi từ xa sau khi tiếp nhận, nếu vấn đề không thể giải quyết được, Hãng sẽ cử kỹ thuật viên và/hoặc linh kiện thay thế đến địa điểm thay thế trong vòng 4 giờ làm việc hoặc ngày làm việc tiếp theo.	
		Hỗ trợ phần cứng: Sửa chữa hoặc thay thế các linh kiện phần cứng bị lỗi.	
		Hỗ trợ phần mềm: Hỗ trợ xử lý các lỗi liên quan đến phần mềm thiết bị.	

3.2. Yêu cầu khác

- Nhà thầu cam kết hỗ trợ tại trụ sở của chủ đầu tư khi được yêu cầu kiểm tra bảo hành thay thế thiết bị;

- Nhà thầu cam kết có trách nhiệm mở case, phối hợp với Hãng sản xuất để kiểm tra, bảo hành/ thay thế thiết bị khi thiết bị gặp sự cố hoặc khi có yêu cầu kiểm tra đánh giá.

- Nhà thầu có trách nhiệm hỗ trợ kỹ thuật kể từ ngày ký hợp đồng đến 31/12/2026. Trong trường hợp thiết bị bị lỗi mà vẫn trong thời gian bảo hành thì Nhà thầu phải có trách nhiệm hướng dẫn và xử lý sự cố cho Chủ đầu tư tại chỗ trong vòng 02 giờ kể từ khi nhận được thông báo của Chủ đầu tư.

- Nhà thầu cam kết nghĩa vụ bảo hành đối với các công việc nêu trên.

4. Giải pháp và phương pháp luận:

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương này, gồm các phần như sau:

- 1. Giải pháp và phương pháp luận;*
- 2. Kế hoạch công tác.*

5. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:

Không áp dụng.