

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:

1.1. Tên gói thầu: Bảo trì, gia hạn bản quyền, hỗ trợ kỹ thuật phần mềm ứng dụng dựa vào nền tảng công nghệ Microsoft.

1.2. Dự toán: Bảo trì, gia hạn bản quyền, hỗ trợ kỹ thuật phần mềm ứng dụng dựa vào nền tảng công nghệ Microsoft.

1.3. Địa điểm thực hiện: Trụ sở chính và Trung tâm dữ liệu của Công ty xổ số điện toán Việt Nam;

1.4. Chủ đầu tư: Công ty TNHH MTV Xổ số điện toán Việt Nam

1.5. Thời gian hoàn thành: 24 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực (bao gồm cả ngày nghỉ và ngày lễ)

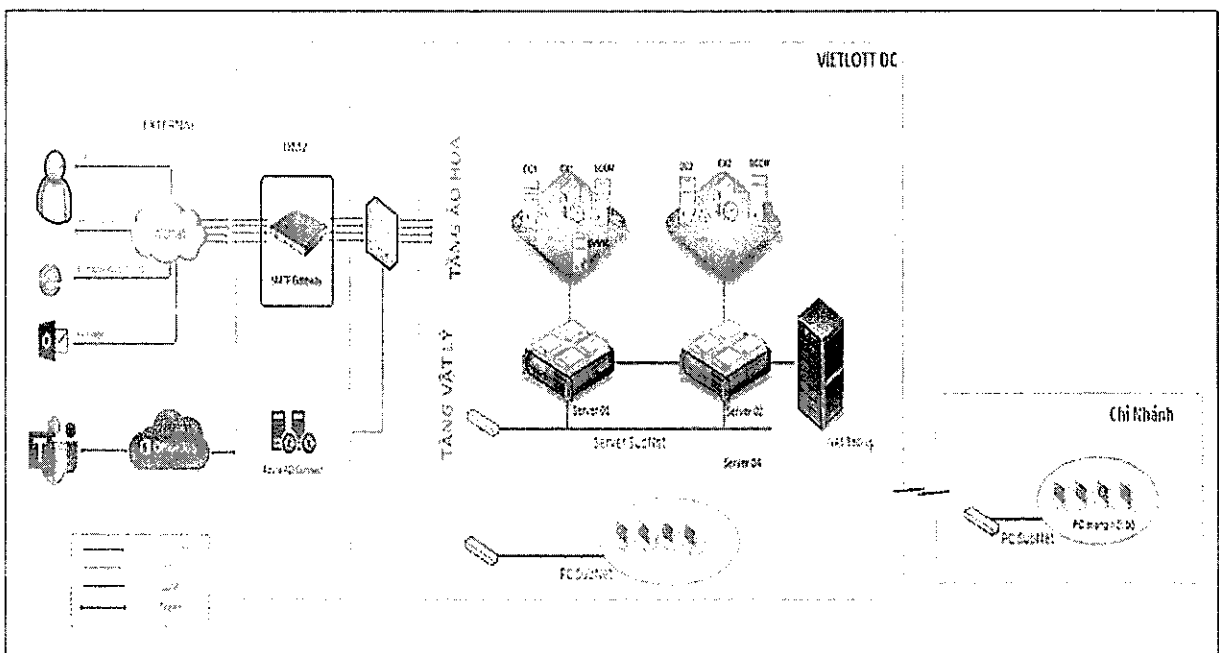
2. Mục tiêu công việc

Lựa chọn nhà thầu có đủ điều kiện năng lực hoạt động và đủ năng lực, kinh nghiệm thực hiện Bảo trì, gia hạn bản quyền, hỗ trợ kỹ thuật phần mềm ứng dụng dựa vào nền tảng công nghệ Microsoft từ khi thực hiện đến khi hết thời gian bảo hành.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1 Thông tin chung

Hiện trạng mô hình tổng thể hệ thống phần mềm ứng dụng trên nền tảng công nghệ Microsoft:



Hệ thống phần mềm ứng dụng trên nền tảng Microsoft của Vietlott bao gồm các dịch vụ phục vụ công tác quản trị hệ thống tập trung và các tiện ích phục vụ người dùng cuối:

- Hệ thống tại TTDL của Vietlott:
 - + Hệ thống xác thực định danh Active Directory
 - + Hệ thống thư điện tử Microsoft Exchange
 - + Hệ thống quản trị, giám sát: Microsoft System Center
- Các phần mềm tiện ích, công cụ Microsoft phục vụ người dùng cuối:
 - + Microsoft 365 (Office, Teams, OneDrive)
 - + Microsoft Visio.

3.2 Các yêu cầu cụ thể

3.2.1. Danh mục bản quyền, dịch vụ:

TT	Danh mục dịch vụ	Thời gian thực hiện	ĐVT	SL
1	Bản quyền phần mềm Microsoft 365 Business Standard trong vòng 2 năm	Năm thứ nhất (từ ngày 03/10/2025 đến 02/10/2026)	License	220
		Năm thứ hai (từ ngày 03/10/2026 đến 02/10/2027)	License	220
2	Bản quyền phần mềm Microsoft Visio Plan 2 trong vòng 2 năm	Năm thứ nhất (từ ngày 03/10/2025 đến 02/08/2026)	License	30
		Năm thứ hai (từ ngày 03/10/2026 đến 02/10/2027)	License	30
3	Bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật cho các phần mềm ứng dụng dựa trên nền tảng Microsoft: Active Directory; Microsoft Exchange; OneDrive, Teams; Microsoft System Center trong vòng 24 tháng	Năm thứ nhất (từ ngày 03/10/2025 đến 02/10/2026)	Gói	1
		Năm thứ hai (từ ngày 03/10/2026 đến 02/10/2027)	Gói	1

3.3. Các yêu cầu về dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật

3.3.1. Phạm vi bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật các hệ thống phần mềm ứng dụng trên nền tảng công nghệ Microsoft

- Hệ thống xác thực định danh Active Directory

- Hệ thống thư điện tử Microsoft Exchange
- Hệ thống OneDrive, Teams
- Hệ thống System Center

3.3.2. Các yêu cầu về dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn khôi phục và khắc phục sự cố theo kịch bản;
- Xây dựng tài liệu hướng dẫn người dùng khai thác các tính năng của hệ thống Email, Teams, OneDrive;
- Hỗ trợ, hướng dẫn quản trị hệ thống trong quá trình vận hành (thực hiện trong thời gian từ 8h00 đến 17h00 vào các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong suốt thời hạn hợp đồng (không bao gồm ngày nghỉ, ngày lễ));
- Hỗ trợ xử lý sự cố trong quá trình hoạt động của hệ thống;
- Hỗ trợ xử lý 24/7 đối với sự cố gây ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống, nhà thầu phải phản hồi trong vòng 04 giờ kể từ thời điểm nhận được yêu cầu (hình thức nhận yêu cầu: Công văn, email, tin nhắn SMS/viber/zalo...);
- Hỗ trợ thực hiện cập nhật các bản vá, xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình quản trị; sửa lỗi, nâng cấp phần mềm theo khuyến nghị của hãng hoặc theo yêu cầu của Vietlott;
- Hỗ trợ xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình hoạt động của hệ thống:
 - + Trường hợp lỗi không nghiêm trọng sẽ hỗ trợ qua email, phone, remote từ xa;
 - + Trường hợp không khắc phục được qua email, phone, remote từ xa thì cán bộ kỹ thuật của Nhà thầu phải qua onsite trực tiếp để xử lý;
 - + Trường hợp các lỗi phát sinh mà cán bộ kỹ thuật của Nhà thầu không thể xử lý được (từ xa hoặc trực tiếp onsite) thì Nhà thầu phải có trách nhiệm mời chuyên gia của hãng Microsoft hỗ trợ xử lý.
- Kết quả hỗ trợ kỹ thuật được ghi nhận trong Nhật ký hỗ trợ kỹ thuật.
- Thời gian sử dụng dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật: 24 tháng.

3.3.3. Các yêu cầu về dịch vụ bảo trì

Việc bảo trì các hệ thống trên nền tảng công nghệ của Microsoft (*bảo trì hệ thống*) của Vietlott phải đảm bảo đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật sau đây:

- Bảo trì định kỳ hệ thống 03 tháng/1 lần, 04 lần/ 1 năm; Thời gian sử dụng dịch vụ bảo trì: 24 tháng.
- Khảo sát hiện trạng và xác lập mô hình tổng thể, cấu hình chi tiết của toàn hệ thống, xây dựng hồ sơ khảo sát, xây dựng tài liệu các công việc cần thực hiện kiểm tra bảo trì (đối với lần đầu tiên trước khi bảo trì);
- Thực hiện kiểm tra, đánh giá hệ thống:
 - + Thực hiện kiểm tra, đánh giá hiệu năng hoạt động (performance) của

- hệ thống;
- + Thực hiện kiểm tra, đánh giá hoạt động của các dịch vụ;
- + Thực hiện kiểm tra, đánh giá khả năng bảo mật (Firewall, Hotfix, Service Pack... và các yếu tố bảo mật khác);
- + Thực hiện kiểm tra, đánh giá quy trình sao lưu phục hồi hệ thống hiện tại;
- Tổng hợp tài liệu đánh giá tình trạng của hệ thống, đưa ra các khuyến cáo tối ưu hệ thống;
- Tiến hành xử lý tối ưu hệ thống theo các khuyến cáo trong tài liệu đánh giá (bao gồm cả cài đặt, cấu hình hệ thống, chuyển đổi dữ liệu nếu cần);
- Thực hiện go-live hệ thống sau khi bảo trì trên cơ sở kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống.

*** Quy trình bảo trì hệ thống trên nền tảng công nghệ của Microsoft:**

- Các bước thực hiện công việc:
- + Khảo sát hiện trạng các hệ thống, xác định thông tin về phiên bản sử dụng, mô hình tổng thể hệ thống;
- + Phân tích, đánh giá để xác định phương án thực hiện, các công việc cần thực hiện;
- + Lập Kế hoạch thực hiện bảo trì phần mềm
- + Thực hiện sao lưu, bảo trì phần mềm và quản lý chất lượng;
- + Kiểm tra, giám sát hiệu năng, tình trạng của hệ thống sau khi bảo trì;
- + Đánh giá, hoàn thiện, hiệu chỉnh tham số, tối ưu hóa (nếu cần thiết);
- + Xử lý sự cố liên quan phần mềm nếu có (khôi phục dữ liệu, cài đặt, chuyển đổi...);
- + Tổng hợp kết quả, xây dựng báo cáo.
- Sản phẩm yêu cầu: Báo cáo kết quả bảo trì.
- Mẫu báo cáo bảo trì: (Chi tiết tại Phụ lục đính kèm).

3.4. Đối với nhân sự tham gia triển khai gói thầu:

- Trưởng nhóm triển khai: 01 người.
- + Tốt nghiệp đại học chuyên ngành CNTT hoặc cao hơn
- + Có chứng chỉ về quản lý dự án PMP (hoặc tương đương, nhà thầu chứng minh tính tương đương).

+ Kinh nghiệm: Tối thiểu 5 năm kinh nghiệm trong đó tối thiểu 03 năm kinh nghiệm trong các công việc tương tự (số năm kinh nghiệm tính từ thời điểm nhân sự bắt đầu thực hiện các công việc tương tự đến thời điểm đóng thầu) hoặc đã tham gia thực hiện tối thiểu 02 hợp đồng với vị trí tương tự (Nhà thầu phải gửi kèm hợp đồng mà nhân sự đã tham gia triển khai để chứng minh kinh nghiệm).

- Cán bộ bảo trì hỗ trợ kỹ thuật: Tối thiểu 02 người.
- + Tốt nghiệp đại học chuyên ngành CNTT hoặc cao hơn.

+ Có tối thiểu 01 nhân sự có chứng chỉ MCSE và 01 nhân sự có chứng chỉ MCSA Office 365 (hoặc tương đương, nhà thầu chứng minh tính tương đương).

+ Kinh nghiệm: Tối thiểu 3 năm kinh nghiệm trong đó tối thiểu 02 năm kinh nghiệm trong các công việc tương tự (số năm kinh nghiệm tính từ thời điểm nhân sự bắt đầu thực hiện các công việc tương tự đến thời điểm đóng thầu) hoặc đã tham gia thực hiện tối thiểu 02 hợp đồng với vị trí tương tự (Nhà thầu phải gửi kèm hợp đồng mà nhân sự đã tham gia triển khai để chứng minh kinh nghiệm).

Nhà thầu cung cấp tài liệu để chứng minh.

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:

Mục này quy định về quy trình kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, trình tự giao nộp sản phẩm (nếu có)... để phục vụ công tác thanh, quyết toán hợp đồng.

PHỤ LỤC: CÁC MẪU BÁO CÁO

MẪU 1:

BÁO CÁO KẾT QUẢ BẢO TRÌ PHẦN MỀM ỨNG DỤNG DỰA VÀO NỀN TẢNG CÔNG NGHỆ MICROSOFT

LẦN ...

Hợp đồng số....

I. THÔNG TIN CHUNG:

- Thời gian bảo trì: Từ ngày ... đến ngày ...
- Tình trạng các hệ thống sau bảo trì:
- Số lượng các sự cố xảy ra trong quá trình thực hiện:
- Tóm tắt kết quả đạt được:
- ...

II. CAM KẾT BẢO MẬT:

Báo cáo này bao gồm các thông tin liên quan tới hệ thống công nghệ thông tin nội bộ của Công ty Xổ số điện toán Việt Nam (VIETLOTT). Thông tin trong báo cáo này là bí mật, và được hạn chế lưu hành. Thông tin trong báo cáo này cũng không được phép cung cấp cho bên khác ngoài VIETLOTT và [Công ty] khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của VIETLOTT.

Hà Nội, ngàytháng ... năm.....

XÁC NHẬN CỦA NHÀ THẦU

(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

NGƯỜI LẬP BÁO CÁO

(Ký, ghi rõ họ và tên)

II. NỘI DUNG BẢO TRÌ CHI TIẾT:

1. Bảo trì hệ thống Active Directory

1.1. Hiện trạng hệ thống

1.2. Kiểm tra, đánh giá hệ thống

- a) Thực hiện kiểm tra, đánh giá hiệu năng hoạt động (performance) của hệ thống....
- b) Thực hiện kiểm tra, đánh giá hoạt động của các dịch vụ....
- c) Thực hiện kiểm tra, đánh giá khả năng bảo mật (Firewall, Hotfix, Service Pack... và các yếu tố bảo mật khác)....
- d) Thực hiện kiểm tra, đánh giá quy trình sao lưu phục hồi hệ thống hiện tại.

1.3. Các khuyến cáo tối ưu hệ thống do nhà thầu đưa ra:...

1.4. Kết quả xử lý tối ưu hệ thống theo các khuyến cáo: ...

1.5. Tình trạng hệ thống sau khi bảo trì: ...

2. Bảo trì hệ thống thư điện tử Microsoft Exchange

....

3. Bảo trì hệ thống

....

MẪU 2:**NHẬT KÝ HỖ TRỢ KỸ THUẬT PHẦN MỀM ỨNG DỤNG DỰA VÀO
NỀN TẢNG CÔNG NGHỆ MICROSOFT****(Giai đoạn từ .../.../... đến .../.../...)****CHỦ ĐẦU TƯ****Công ty TNHH MTV Xổ số điện toán Việt Nam****ĐƠN VỊ TRIỂN KHAI**

....

DANH SÁCH NHÂN SỰ THỰC HIỆN

STT	Họ và tên	Chức danh
1		
...		

NGƯỜI LẬP*(Ký, ghi rõ họ tên)***ĐẠI DIỆN NHÀ THẦU***(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)**[Các trang sau liệt kê theo từng lần hỗ trợ trên mỗi trang nhật ký]***1. Hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống***Ngày tháng ... năm ...**Địa điểm thực hiện:**Đơn vị triển khai:**Chủ đầu tư: Công ty TNHH MTV Xổ số điện toán Việt Nam*

Nhân sự hỗ trợ	Nguyễn Văn A
Nội dung công việc	Yêu cầu:.... - ... Mô tả chi tiết xử lý: - ...

H

	Kết quả:...
Thời gian xử lý	Từ ngày.... /.... /.... đến ngày .../.../....
Tình trạng hệ thống sau khi hỗ trợ kỹ thuật	...
Sự cố phát sinh	

Đại diện
Công ty Xổ số điện toán Việt Nam

Đại diện
Đơn vị triển khai