

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

1. Giới thiệu chung về dự án, gói thầu:

- Gói thầu: Bảo trì, bảo dưỡng máy tính trạm, máy in cho Chi cục hải quan khu vực I.
- Địa điểm: Các đơn vị thuộc và trực thuộc Chi cục Hải quan khu vực I
- Chủ đầu tư: Chi cục Hải quan khu vực I
- Phương thức lựa chọn nhà thầu: Một giai đoạn 1 túi hồ sơ
- Loại hợp đồng: Trọn gói.
- Thời gian bắt đầu lựa chọn nhà thầu: Quý III năm 2025
- Yêu cầu: Cung cấp dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng máy tính trạm, máy in cho Chi cục Hải quan khu vực I
- Thời gian thực hiện: 36 tháng kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.

2. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

Nội dung bảo trì, bảo dưỡng máy tính trạm, máy in cho Chi cục hải quan khu vực I

| STT | Danh mục dịch vụ | Khối lượng mời thầu | Đơn vị tính | Địa điểm thực hiện dịch vụ | Thời gian và số lần thực hiện Hợp đồng |
|-----|--|---------------------|-------------|---|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| 1 | Dịch vụ bảo trì máy tính trạm các loại | 741 | Bộ | Các đơn vị thuộc và trực thuộc Chi cục Hải quan khu vực I | (36 tháng) Bảo trì: 36 tháng Bảo dưỡng: định kỳ 03 tháng/lần |
| 2 | Dịch vụ bảo trì máy in A4 các loại | 295 | Chiếc | | |
| 3 | Dịch vụ bảo dưỡng định kỳ máy tính trạm các loại | 741 | Bộ | | |
| 4 | Dịch vụ bảo dưỡng định kỳ máy in A4 các loại | 295 | Chiếc | | |

2.1. Thuật ngữ:

- Bảo trì: Là công việc thường ngày để đảm bảo hệ thống máy tính, máy in được vận hành an toàn, thông suốt.
- Bảo dưỡng: Là công tác kiểm tra, vệ sinh, xử lý lỗi đối với thiết bị máy tính, máy in được thực hiện định kỳ nhằm tối ưu hóa hiệu năng và kéo dài tuổi thọ trang thiết bị.

2.2. Các yêu cầu chung:

Các thiết bị cần bảo trì, bảo dưỡng là máy tính để bàn các loại, máy in A4 các loại tại Các đơn vị thuộc và trực thuộc Chi cục Hải quan khu vực I .

Công tác bảo trì: Thực hiện 36 tháng. Thực hiện trong giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc.

- Công tác bảo dưỡng định kỳ: Thực hiện bảo dưỡng 03 tháng bảo dưỡng định kì 01 lần. Lịch bảo dưỡng định kỳ: Phối hợp với Phòng Công nghệ thông tin xác định và báo trước cho các đơn vị ít nhất 01 tuần.
- Có biên bản bảo trì, bảo dưỡng khắc phục sự cố đối với từng thiết bị và có xác nhận của người sử dụng.
- Có công cụ cần thiết để thực hiện việc bảo trì, bảo dưỡng cho các thiết bị máy tính, máy in tại Chi cục Hải quan khu vực I .

2.3. Các yêu cầu cụ thể:

2.3.1. Bảo trì :

- Yêu cầu có tối thiểu 03 kỹ thuật viên trực trong giờ hành chính xử lý, hỗ trợ kỹ thuật, khắc phục sự cố thiết bị máy tính, máy in cho các đơn vị thuộc và trực thuộc Chi cục Hải quan khu vực I (Có trình độ Đại học trở lên về lĩnh vực công nghệ thông tin; điện hoặc điện tử viễn thông; tin học). Khi có sự cố, phối hợp với cán bộ Phòng công nghệ thông tin và các đơn vị trực thuộc Chi cục Hải quan khu vực I để khắc phục;

- Thời gian tiếp nhận và xử lý sự cố trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần. Đối với các sự cố phát sinh sau 17h00 sẽ phải được xử lý ngay đầu giờ sáng ngày làm việc hôm sau.

a. Lỗi phần mềm:

- + Khắc phục các lỗi chương trình cài đặt trên các thiết bị CNTT như hệ điều hành, các ứng dụng văn phòng, font chữ khi có yêu cầu...;
- + Khắc phục các lỗi không vào được mạng; không truy cập được internet...;
- + Tư vấn, hỗ trợ khắc phục các lỗi do virus máy tính gây ra;
- + Hướng dẫn người sử dụng cách sử dụng phần mềm và mạng có hiệu quả nhất, tư vấn hướng dẫn các backup số liệu và an toàn thông tin trên mạng;
- + Các sự cố xảy ra đối với phần cứng, phần mềm của từng thiết bị cần được

ghi lại thành biên bản bảo trì, bảo dưỡng có xác nhận của người sử dụng.

b. Sự cố về phần cứng:

+ Trường hợp thiết bị vẫn còn bảo hành cần thông báo cho Phòng Công nghệ thông tin tình trạng, phối hợp thực hiện bảo hành với đơn vị cung cấp sản phẩm nhằm đảm bảo quyền lợi bảo hành. Phải ghi sổ nhật ký bảo hành. Thời gian khắc phục tối đa 24 giờ;

+ Trường hợp thiết bị đã hết thời gian bảo hành cần xác định nguyên nhân lỗi, tiến hành khắc phục tại chỗ (nếu có thể);

+ Các lỗi phức tạp cần nhiều thời gian khắc phục thì phối hợp với cán bộ của Phòng Công nghệ thông tin để sắp xếp thời gian sửa chữa hợp lý, thời gian khắc phục tối đa không quá 05 ngày;

+ Trường hợp không sửa được phải thay thế linh kiện nhà thầu phải thông báo nguyên nhân và đề xuất giải pháp thay thế.

- Hỗ trợ thống kê, thiết lập mạng, triển khai lắp đặt khi có các thiết bị mới.

2.3.2. Bảo dưỡng:

Kiểm tra, vệ sinh, xử lý lỗi đối với trang thiết máy tính, máy in được thực hiện định kỳ 03 tháng một lần nhằm tối ưu hoá hiệu năng và kéo dài tuổi thọ trang thiết bị. Yêu cầu tối thiểu 10 cán bộ triển khai (Có trình độ trung cấp trở lên về các lĩnh vực công nghệ thông tin; điện hoặc điện tử viễn thông; tin học; toán tin ứng dụng; máy tính; công nghệ kỹ thuật điện tử, truyền thông).

Khi thực hiện công việc bảo dưỡng định kỳ, sẽ thực hiện theo đúng quy trình bảo dưỡng được quy định như sau:

Bước 1: Vệ sinh thiết bị

Thùng máy CPU:

- Thực hiện tháo vỏ máy vệ sinh bên trong thùng máy: dùng cọ chuyên dùng và máy xịt hơi thổi sạch bụi bên trong các bộ phận như: Mainboard - Quạt giải nhiệt - Card mở rộng - Ngăn chứa ổ cứng, CD... ;

- Kiểm tra và làm sạch các vết bẩn trên các mạch điện và vỏ ngoài của các thiết bị gắn trong thùng máy;

- Tra dầu nhờn bôi trơn cho các quạt làm mát và kiểm tra độ ồn của các động cơ bên trong thùng máy;

- Kiểm tra và bôi thêm Silicon giải nhiệt tiếp xúc giữa các tấm giải nhiệt và các linh kiện;

- Dùng máy hút bụi làm sạch bụi bên trong và bên ngoài máy.

Bàn phím và chuột:

- Kiểm tra các khe bên dưới phím xem có kim bấm - kim gài bị kẹt bên dưới không. Nếu có dùng kẹp gấp ra;

- Dùng máy thổi bụi thổi sạch bụi trong các khe bàn phím;
- Làm sạch vết bẩn trên các nút bấm và bên ngoài bàn phím;
- Làm sạch vết bẩn bên ngoài con chuột.

Màn hình:

- Dùng máy thổi khí nén thổi bụi bên trong màn hình qua các khe thông gió (không mở vỏ ngoài của màn hình);
- Dùng khăn lau sạch vỏ bên ngoài của màn hình;
- Dùng nỉ mềm chuyên dùng có tẩm hóa chất (tác dụng làm sạch vết ố và lớp bảo vệ bên ngoài màn hình của màn hình LCD) lau sạch bề mặt màn hình.

Máy in:

- Dùng cọ chuyên dùng & máy xịt hơi thổi sạch bụi bên trong các bộ phận như : Mainboard - Quạt giải nhiệt - các bộ phận không tải - khoang chứa hộp mực, ...;
- Lau sạch dầu bôi trơn dư thừa trong quá trình hoạt động. Loại bỏ tất cả các vật bên ngoài rớt vào như kim kẹp, kim bấm ...;
- Kiểm tra và làm sạch các vết bẩn (bụi bám vào dầu bôi trơn, các chất thải trong quá trình vận hành, xác côn trùng ...) trên các mạch điện và vỏ ngoài của các thiết bị gắn trong thùng máy. Kiểm tra và thổi mực dư thừa bám bên ngoài hộp mực;
- Sử dụng công cụ để làm sạch bên trong, bên ngoài thiết bị đảm bảo, hệ thống làm mát thiết bị sạch sẽ, thông thoáng.

Bước 2:

- Kiểm tra hệ điều hành, các phần mềm ứng dụng cài đặt trên máy....;
- Dọn dẹp các file rác;
- Đặt lại cấu hình chuẩn;
- Cài đặt lại đúng driver thiết bị phần cứng;
- Kiểm tra thiết bị ngoại vi;
- Update, quét virus;
- Chạy các chương trình tối ưu hóa, chống phân mảnh ổ đĩa cứng ...

Bước 3:

- Kiểm tra tình trạng thiết bị sau bảo dưỡng;
- Lập hồ sơ bảo dưỡng.

2.3.3. Yêu cầu về hỗ trợ thống kê, triển khai khi có các thiết bị mới:

- Nhà thầu thực hiện khảo sát, lập hồ sơ máy móc thiết bị, nội dung chi tiết và thường xuyên cập nhật;
- Hỗ trợ Chủ đầu tư trong việc lắp đặt, cài đặt phần mềm nghiệp vụ Hải quan, các thiết bị máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy in theo đúng quy trình.

- Hỗ trợ Chủ đầu tư trong việc triển khai, cài đặt các kết nối mạng cho máy tính, máy in.

2.3.4. Yêu cầu về bảo mật thông tin

- Nhà thầu cam kết bảo mật tuyệt đối các thông tin lưu trữ trên hệ thống thiết bị Công nghệ thông tin của Chi cục Hải quan khu vực I.

- Nghiêm cấm mọi hành vi tiết lộ, phát tán, sao chép lưu trữ thông tin mà chưa có sự đồng ý của người quản lý, sử dụng.

2.3.5. Yêu cầu về thực hiện nội quy, trang chế phục, an toàn lao động:

- Chấp hành đúng các nội quy, quy định của đơn vị.

- Các kỹ thuật viên trực tại Trụ sở Chi cục Hải quan khu vực I yêu cầu phải có thẻ ra vào cơ quan (cung cấp thông tin cho Chi cục Hải quan khu vực I để làm thẻ). Khi thi hành nhiệm vụ phải đeo thẻ. Khi hết hợp đồng, hoặc không làm nhiệm vụ tại trụ sở Chi Cục phải bàn giao lại thẻ cho Chi cục Hải quan khu vực I.

- Giữ vệ sinh chung, áp dụng và chịu trách nhiệm đảm bảo an toàn trong lao động.

3. 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 V, gồm các phần như sau:

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

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

- Xây dựng kế hoạch triển khai chi tiết và gửi tới chủ đầu tư. Trên cơ sở kế hoạch triển khai của nhà thầu, chủ đầu tư sẽ có văn bản gửi tới các đơn vị để phối hợp triển khai.

- Biên bản nghiệm thu dịch vụ và thanh lý hợp đồng sau khi hoàn thành.