

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:

- Bên mời thầu Ngân hàng Liên doanh Việt - Nga mời nhà thầu tham gia chào hàng cạnh tranh gói thầu *Gia hạn bản quyền cho phần mềm phát triển báo cáo và phân tích dữ liệu Tableau*.

- Tên gói thầu: *Gia hạn bản quyền cho phần mềm phát triển báo cáo và phân tích dữ liệu Tableau*.

- Nguồn vốn: Nguồn kinh phí hoạt động của Ngân hàng Liên Doanh Việt – Nga.
- Loại hợp đồng: Trọn gói.
- Thời gian thực hiện hợp đồng: 12 tháng từ ngày hợp đồng có hiệu lực

2. Mục tiêu công việc:

Những công việc chính bao gồm:

- Mua sắm license – bản quyền giải pháp của nhà cung cấp,
- Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Phạm vi cung cấp dịch vụ

STT	Hạng mục	Số lượng (gói)	Mô tả, ghi chú
1	Mua sắm license – bản quyền giải pháp của nhà cung cấp	01	
2	Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật	01	

3.2 Yêu cầu về Hỗ trợ kỹ thuật

❖ Nội dung hỗ trợ:

Dịch vụ hỗ trợ định kỳ	Định kỳ 6 tháng 1 lần, phải thực hiện việc kiểm tra đánh giá toàn bộ hệ thống (health check) và đưa ra các khuyến cáo (nếu có).
Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hệ thống Tableau	+ Bảo trì các Services của hệ thống thống Tableau, đảm bảo hệ thống hoạt động thông suốt, ổn định. + Quản lý Log và phân tích các bất thường phát sinh, đánh giá và đề xuất phương án xử lý. + Hỗ trợ cài đặt/nâng cấp các phiên bản mới của Tableau Server và Tableau Desktop. + Hỗ trợ update các Patch xử lý lỗi và các lỗ hổng an ninh bảo mật theo khuyến nghị của hãng.
Dịch vụ hỗ trợ khác theo yêu cầu	+ Cấu hình/cài đặt bổ sung các Driver mới phục vụ kết nối tới các CSDL để tích hợp với Tableau.



	<p>+ Tuning hệ thống: Khi có yêu cầu của VRB, nhà thầu phải bố trí nhân sự để tư vấn, cung cấp giải pháp và phối hợp với VRB thực hiện cập nhật thay đổi hệ thống.</p> <p>+ Trường hợp cần thiết, nhà thầu cử cán bộ Onsite tại VRB để hỗ trợ theo yêu cầu.</p>
--	---

❖ Hình thức tiếp nhận và hỗ trợ yêu cầu.

- Thời gian nhận yêu cầu hỗ trợ: 8 giờ trong ngày, 5 ngày trong tuần theo các hình thức khác nhau như điện thoại, email hoặc hỗ trợ trực tiếp.

- Cung cấp một chuyên gia hỗ trợ tại chỗ hoặc điện thoại hoặc email trong vòng 12 tháng sau ngày kích hoạt bản quyền, trong vòng 30 phút kể từ khi nhận được yêu cầu của VRB đối với mức độ 1, 2 giờ đối với mức độ 2, 1 ngày đối với mức độ 3 và 7 ngày đối với mức độ 4 đơn vị cung cấp dịch vụ phải có phương án xử lý. Các phân loại mức độ cụ thể như sau:

- ⚡ Mức độ 1 – Mức độ nghiêm trọng: Lỗi xảy ra làm cho không thể tiếp tục sử dụng hệ thống để phục vụ cho công việc kinh doanh.
- ⚡ Mức độ 2 – Mức độ quan trọng: Lỗi xảy ra tiếp tục gây ra việc sử dụng hệ thống rất bất tiện và giảm đáng kể giá trị của nó cho VRB, tức là gây ra một hoặc nhiều chức năng của phần mềm bị lỗi và không có lựa chọn thay thế thực hiện ít nhất một chức năng của hệ thống hoặc các lựa chọn thay thế không thể giúp VRB tiếp tục một số hoạt động kinh doanh trong thời gian hơn 24 giờ.
- ⚡ Mức độ 3 – Mức độ trung bình: khi mà một chức năng của hệ thống có khiếm khuyết, nhưng lựa chọn thay thế vẫn cho phép VRB sử dụng không quá mười (10) ngày làm việc cho hoạt động kinh doanh.
- ⚡ Mức độ 4 – Mức độ thấp: các lỗi, vấn đề phát sinh như in báo cáo, bất kỳ vấn đề khác không quan trọng hay một vấn đề không được phân loại ở các cấp độ trên.