

Phần 2. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Mục 1. Yêu cầu về kỹ thuật

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

- Tên dự án: Duy trì và mở rộng Hệ thống quản lý dịch vụ công nghệ thông tin (ITSM) của Tổng công ty Điện lực miền Nam.

- Tên gói thầu: Duy trì và mở rộng Hệ thống quản lý dịch vụ công nghệ thông tin (ITSM) của Tổng công ty Điện lực miền Nam.

- Địa điểm thực hiện dự án:

Duy trì và mở rộng Hệ thống quản lý dịch vụ công nghệ thông tin (ITSM) của Tổng công ty Điện lực miền Nam đối với:

+ 08 đơn vị thành viên (sau sáp nhập hành chính), cụ thể:

- Công ty Điện lực An Giang;
- Công ty Điện lực Cà Mau;
- Công ty Điện lực Đồng Tháp;
- Công ty Điện lực Vĩnh Long;
- Công ty Điện lực Tp Cần Thơ;
- Công ty Điện lực Tây Ninh;
- Công ty Điện lực Đồng Nai;
- Công ty Điện lực Lâm Đồng.

+ Và các đơn vị phụ trợ gồm:

- Trung tâm điều hành SCADA;
- Trung tâm chăm sóc khách hàng.

STT	Hạng mục	Số lượng	Đơn vị tính	Thời gian thực hiện gói thầu
I	Gia hạn bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật của ManageEngine hiện hữu	1	Bộ	Trong vòng 45 ngày kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực. trong đó: • Thời gian cung cấp, nghiệm thu hàng hóa: trong vòng 30 kể từ ngày
1	Gia hạn bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - Perpetual Model cho 85 Technicians (2000 nodes) trong 01 năm từ 12/2025 (hết hạn 6/2024)			
2	Gia hạn bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition -			

	AMS Model cho Fail Over Service trong 01 năm từ 12/2025 (hết hạn 6/2024)			hợp đồng có hiệu lực.
II	Mua bổ sung 101 technicians user của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - Perpetual Model; kèm gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật trong 01 năm từ 12/2025	1	Bộ	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian triển khai, nghiệm thu hợp đồng: trong vòng 45 ngày kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.
III	Dịch vụ triển khai Quy trình Quản lý dịch vụ và Quy trình Quản lý sự cố đã được phê duyệt của SPC cho các đơn vị: + Xây dựng lưu đồ và tài liệu quy trình tại các đơn vị (08 PC, SCADA, TTC SKH) + Chuẩn hoá dữ liệu trên hệ thống. + Thiết lập, triển khai cấu hình Quy trình dịch vụ (service desk) và Quy trình Quản lý sự cố đã thống nhất lên hệ thống.	1	Gói	
IV	Đào tạo sử dụng phần mềm	1	Gói	

1.2. Yêu cầu về kỹ thuật: Thông số kỹ thuật của hàng hóa và dịch vụ liên quan phải đáp ứng theo Tập 3 – Yêu cầu kỹ thuật

1.3. Các yêu cầu khác

- Đáp ứng theo Hồ sơ yêu cầu kỹ thuật đính kèm.

- Đánh giá chất lượng VTTB trong giai đoạn vận hành: các VTTB sau khi được mua sắm, lắp đặt sẽ tiếp tục được đánh giá chất lượng theo quy định của EVN trong quá trình vận hành, bao gồm cả giai đoạn bảo hành và sau bảo hành.

Mục 2. Bản vẽ: Không có

Mục 3. Kiểm tra và thử nghiệm

Các kiểm tra và thử nghiệm cần tiến hành gồm có: Theo E-ĐKC 21.1 – Điều kiện cụ thể hợp đồng

TẬP 2 – YÊU CẦU KỸ THUẬT VÀ TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ

27/11/2021

MỤC LỤC

- I. Yêu cầu
 - 1. Giới thiệu chung
 - 2. Yêu cầu kỹ thuật
- II. Tiêu chuẩn đánh giá

62 K/  

I. Yêu cầu

1. Giới thiệu chung

- **Nội dung:**

- Hệ thống quản lý dịch vụ công nghệ thông tin (ITSM) giai đoạn 01 được trang bị cho Tổng công ty Điện lực miền Nam (EVNSPC).
- Ở giai đoạn 02, Tổng công ty Điện lực miền Nam cần gia hạn bản quyền hỗ trợ kỹ thuật của 85 user technician hiện hữu, trang bị thêm 101 user technician; đồng thời triển khai Quy trình Quản lý dịch vụ và Quy trình Quản lý sự cố đã được phê duyệt của EVNSPC cho các đơn vị.
- **Địa điểm thực hiện:** Duy trì và mở rộng Hệ thống quản lý dịch vụ công nghệ thông tin (ITSM) của Tổng công ty Điện lực miền Nam đối với:
 - 08 đơn vị thành viên (sau sáp nhập hành chính), cụ thể:
 - Công ty Điện lực An Giang;
 - Công ty Điện lực Cà Mau;
 - Công ty Điện lực Đồng Tháp;
 - Công ty Điện lực Vĩnh Long;
 - Công ty Điện lực Tp Cần Thơ;
 - Công ty Điện lực Tây Ninh;
 - Công ty Điện lực Đồng Nai;
 - Công ty Điện lực Lâm Đồng.
 - Và các đơn vị phụ trợ gồm:
 - Trung tâm điều hành SCADA;
 - Trung tâm chăm sóc khách hàng.

- Quy mô:

STT	Hạng mục	Số lượng	Đơn vị tính
I	Gia hạn bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật của ManageEngine hiện hữu	1	Gói
1	Gia hạn bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition – AMS Model cho 85 Technicians (2000 nodes) trong 01 năm từ 12/2025 (hết hạn 6/2024)		
2	Gia hạn bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model cho Fail Over Service trong 01 năm từ 12/2025 (hết hạn 6/2024)		
II	Mua bổ sung 101 technicians user của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - Perpetual Model; kèm gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật trong 01 năm từ 12/2025	1	Gói
III	Dịch vụ triển khai Quy trình Quản lý dịch vụ và Quy trình Quản lý sự cố đã được phê duyệt của SPC cho các đơn vị: + Xây dựng lưu đồ và tài liệu quy trình tại các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) + Chuẩn hoá dữ liệu trên hệ thống. + Thiết lập, triển khai cấu hình Quy trình dịch vụ (service desk) và Quy trình Quản lý sự cố đã thống nhất lên hệ thống.	1	Gói
IV	Đào tạo sử dụng phần mềm	1	Gói

2. Yêu cầu kỹ thuật

STT	Hạng mục	Yêu cầu chi tiết
I	Gia hạn bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật của ManageEngine hiện hữu	
1	Gia hạn bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model cho 85 Technicians (2000 nodes) trong 01 năm từ 12/2025 (hết hạn 6/2024)	Bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật chính hãng của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model cho 85 Technicians (2000 nodes) trong 01 năm từ 12/2025 (hết hạn 6/2024)
2	Gia hạn bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model cho Fail Over Service trong 01 năm từ 12/2025 (hết hạn 6/2024)	Bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật chính hãng của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model cho Fail Over Service trong 01 năm từ 12/2025 (hết hạn 6/2024)
II	Mua bổ sung 101 technicians user của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - Perpetual Model; kèm gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật trong 01 năm từ 12/2025	
1	Bản quyền bổ sung ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - Perpetual Model hoặc tương đương	+ Bản quyền sử dụng vĩnh viễn đối với phần mềm ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - Perpetual Model hoặc tương đương cho 101 user technicians + Kèm gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật chính hãng trong 01 năm từ 12/2025
III	Dịch vụ triển khai Quy trình Quản lý dịch vụ và Quy trình Quản lý sự cố đã được phê duyệt của SPC cho các đơn vị: + Xây dựng lưu đồ và tài liệu quy trình tại các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) + Chuẩn hoá dữ liệu trên hệ thống.	

+ Thiết lập, triển khai cấu hình Quy trình dịch vụ (service desk) và Quy trình Quản lý sự cố đã thống nhất lên hệ thống.	
1	Xây dựng lưu đồ và bộ tài liệu tham số quy trình tại các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)
	Xây dựng lưu đồ và bộ tài liệu tham số Quy trình quản lý sự cố (incident management) cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)
2	Chuẩn hóa danh sách Người yêu cầu/Requester cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) để tạo ra sự nhất quán và đồng bộ trên: + Hệ thống EVNSPC HRMS, + Hệ thống EVNSPC AD, + Hệ thống EVNSPC ITSM
	Chuẩn hóa danh sách Người phê duyệt yêu cầu/Approver cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) để tạo ra sự nhất quán và đồng bộ trên: + Hệ thống EVNSPC HRMS, + Hệ thống EVNSPC AD, + Hệ thống EVNSPC ITSM
	Chuẩn hóa danh sách Người xử lý yêu cầu/Technician cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) để tạo ra sự nhất quán và đồng bộ trên: + Hệ thống EVNSPC HRMS, + Hệ thống EVNSPC AD, + Hệ thống EVNSPC ITSM
	Chuẩn hóa dữ liệu theo mô hình của EVNSPC cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) để cấu hình trên Hệ thống EVNSPC ITSM, bao gồm: + EVNSPC/MSP, + Công ty/Account,

2 K 

		<p>+ Phòng/Department</p> <p>Chuẩn hóa Danh mục dịch vụ/Service Catalog đã được tổ chức trong Giai đoạn 1, nhằm tối ưu hơn trong Giai đoạn này cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH), bao gồm:</p> <p>+ Category,</p> <p>+ Subcategory</p> <p>+ Item</p> <p>Chuẩn hóa Service Owner, Service Manager, Process Manager, Service Desk Team, Service Quality Management đã được tổ chức trong Giai đoạn 1, nhằm tối ưu hơn trong Giai đoạn này cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)</p> <p>Chuẩn hóa Nhóm Xử lý dịch vụ/Group đã được tổ chức trong Giai đoạn 1, nhằm tối ưu hơn trong Giai đoạn này cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)</p> <p>Chuẩn hóa 2 quy trình quản lý đã được xây dựng và triển khai trong Giai đoạn 1, nhằm tối ưu hơn trong Giai đoạn này:</p> <p>+ (1) Quy trình Quản lý dịch vụ;</p> <p>+ (2) Quy trình Quản lý sự cố</p>
3	<p>Thiết lập, triển khai cấu hình Quy trình dịch vụ (service desk) và Quy trình Quản lý sự cố đã thống nhất lên hệ thống.</p>	<p>Thiết lập và khởi tạo tham số hệ thống cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)</p> <p>Thiết lập và khởi tạo tham số các nhóm dịch vụ/Service Catalog phù hợp với mô hình tổ chức công việc cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)</p> <p>Thiết lập và khởi tạo tham số cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) đối với:</p> <p>+ nhóm Người yêu cầu/Requester,</p> <p>+ nhóm Người phê duyệt/Approver,</p> <p>+ nhóm Người xử lý/Technician</p>

		<p>Cấu hình 02 quy trình quản lý cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH):</p> <p>+ (1) Quy trình Quản lý dịch vụ;</p> <p>+ (2) Quy trình Quản lý sự cố</p>
		<p>Khởi tạo và đồng bộ tài khoản người dùng từ Hệ thống EVNSPC AD cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)</p>
		<p>Thiết kế báo cáo theo yêu cầu cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)</p>
IV	Đào tạo triển khai	
1	Đào tạo từ xa cho 1 đơn vị đối với kỹ sư chuyên trách Vận hành, Quản lý và Xử lý dịch vụ phát sinh tại đơn vị của mình	Đào tạo từ xa cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) đối với kỹ sư chuyên trách Vận hành, Quản lý và Xử lý dịch vụ phát sinh tại đơn vị của mình trong tối thiểu 02 ngày
2	Đào tạo từ xa cho 1 đơn vị đối với kỹ sư chuyên trách sử dụng phần mềm để cài đặt, cấu hình	Đào tạo từ xa cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) đối với kỹ sư chuyên trách sử dụng phần mềm để cài đặt, cấu hình trong tối thiểu 02 ngày
3	Đào tạo từ xa sử dụng phần mềm để Yêu cầu dịch vụ cho tất cả người dùng	Đào tạo từ xa sử dụng phần mềm để Yêu cầu dịch vụ cho tất cả người dùng cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) trong tối thiểu 02 ngày

Handwritten signature or initials in blue ink.

II. Tiêu chuẩn đánh giá

1. Tiêu chuẩn đánh giá

Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật: Phương pháp đánh giá **Đạt/ Không đạt.**

Theo đó:

- Đánh giá về kỹ thuật được kết luận **Đạt** khi **tất cả** đặc tính, thông số kỹ thuật của hàng hóa đáp ứng Đạt yêu cầu của HSMT.
- Đánh giá về kỹ thuật được kết luận **Không Đạt** khi có từ **Một** trở lên đặc tính, thông số kỹ thuật của hàng hóa không đáp ứng (Không Đạt) yêu cầu của HSMT.



2. Tiêu chí đánh giá yêu cầu về kỹ thuật cụ thể

STT	Hạng mục	Yêu cầu chi tiết	Tiêu chí đánh giá		
			Đạt	Chấp nhận được	Không đạt
I	Gia hạn bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật của ManageEngine hiện hữu				
1	Gia hạn bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model cho 85 Technicians (2000 nodes) trong 01 năm từ 12/2025 (hết hạn 6/2024)	Bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật chính hãng của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model cho 85 Technicians (2000 nodes) trong 01 năm từ 12/2025 (hết hạn 6/2024)	Như yêu cầu. Viện dẫn chương, trang, mục tham chiếu		Không như yêu cầu. Không viện dẫn chương, trang, mục tham chiếu
2	Gia hạn bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model cho Fail Over Service trong 01 năm từ 12/2025 (hết hạn 6/2024)	Bản quyền gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật chính hãng của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - AMS Model cho Fail Over Service trong 01 năm từ 12/2025 (hết hạn 6/2024)	Như yêu cầu. Viện dẫn chương, trang, mục tham chiếu		Không như yêu cầu. Không viện dẫn chương, trang, mục tham chiếu
II	Mua bổ sung 101 technicians user của ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - Perpetual Model; kèm gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật trong 01 năm từ 12/2025				

1	Bản quyền bổ sung ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - Perpetual Model hoặc tương đương	<p>+ Bản quyền sử dụng vĩnh viễn đối với phần mềm ManageEngine Service Desk Plus MSP Multi-Language Enterprise Edition - Perpetual Model hoặc tương đương cho 101 user technicians</p> <p>+ Kèm gói bảo hành hỗ trợ kỹ thuật chính hãng trong 01 năm từ 12/2025</p>	<p>Nhu yêu cầu.</p> <p>Viện dẫn chương, trang, mục tham chiếu</p>	<p>Không như yêu cầu. Không viện dẫn chương, trang, mục tham chiếu</p>
III	<p>Dịch vụ triển khai Quy trình Quản lý dịch vụ và Quy trình Quản lý sự cố đã được phê duyệt của SPC cho các đơn vị:</p> <p>+ Xây dựng lưu đồ và tài liệu quy trình tại các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)</p> <p>+ Chuẩn hoá dữ liệu trên hệ thống.</p> <p>+ Thiết lập, triển khai cấu hình Quy trình dịch vụ (service desk) và Quy trình Quản lý sự cố đã thống nhất lên hệ thống.</p>			
1	Xây dựng lưu đồ và bộ tài liệu tham số quy trình tại các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)	Xây dựng lưu đồ và bộ tài liệu tham số quy trình dịch vụ (service desk) cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)	<p>Nhà thầu có văn bản cam kết.</p> <p>Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.</p>	<p>Nhà thầu không có văn bản cam kết.</p> <p>Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.</p>

		Xây dựng lưu đồ và bộ tài liệu tham số Quy trình quản lý sự cố (incident management) cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.		Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.
2	Chuẩn hóa dữ liệu	Chuẩn hóa danh sách Người yêu cầu/ Requester cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) để tạo ra sự nhất quán và đồng bộ trên: + Hệ thống EVNSPC HRMS, + Hệ thống EVNSPC AD, + Hệ thống EVNSPC ITSM	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.		Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.
		Chuẩn hóa danh sách Người phê duyệt yêu cầu/Approver cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) để tạo ra sự nhất quán và đồng bộ trên: + Hệ thống EVNSPC HRMS, + Hệ thống EVNSPC AD, + Hệ thống EVNSPC ITSM	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.		Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.
		Chuẩn hóa danh sách Người xử lý yêu cầu/Technician cho các đơn vị	Nhà thầu có văn bản cam kết.		Nhà thầu không có văn bản cam kết.

		<p>(08 PC, SCADA, TTCSKH) để tạo ra sự nhất quán và đồng bộ trên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Hệ thống EVNSPC HRMS, + Hệ thống EVNSPC AD, + Hệ thống EVNSPC ITSM 	<p>Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.</p>	<p>Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.</p>
		<p>Chuẩn hóa dữ liệu theo mô hình của EVNSPC cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) để cấu hình trên Hệ thống EVNSPC ITSM, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + EVNSPC/MSP, + Công ty/Account, + Phòng/Department 	<p>Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.</p>	<p>Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.</p>
		<p>Chuẩn hóa Danh mục dịch vụ/Service Catalog đã được tổ chức trong Giai đoạn 1, nhằm tối ưu hơn trong Giai đoạn này cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH), bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Category, + Subcategory + Item 	<p>Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.</p>	<p>Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.</p>

5
K
/

		Chuẩn hóa Service Owner, Service Manager, Process Manager, Service Desk Team, Service Quality Management đã được tổ chức trong Giai đoạn 1, nhằm tối ưu hơn trong Giai đoạn này cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.		Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.
		Chuẩn hóa Nhóm Xử lý dịch vụ/Group đã được tổ chức trong Giai đoạn 1, nhằm tối ưu hơn trong Giai đoạn này cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.		Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.
		Chuẩn hóa 2 quy trình quản lý đã được xây dựng và triển khai trong Giai đoạn 1, nhằm tối ưu hơn trong Giai đoạn này: + (1) Quy trình Quản lý dịch vụ; + (2) Quy trình Quản lý sự cố	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.		Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.
3	Thiết lập, triển khai cấu hình Quy trình dịch vụ (service desk) và Quy	Thiết lập và khởi tạo tham số hệ thống cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)	Nhà thầu có văn bản cam kết.		Nhà thầu không có văn bản cam kết.

3
K
/

trình Quản lý sự cố đã thống nhất lên hệ thống.		Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.	Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.
	Thiết lập và khởi tạo tham số các nhóm dịch vụ/Service Catalog phù hợp với mô hình tổ chức công việc cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.	Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.
	Thiết lập và khởi tạo tham số cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) đối với: + nhóm Người yêu cầu/Requester, + nhóm Người phê duyệt/Approver, + nhóm Người xử lý/Technician	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.	Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.
	Cấu hình 02 quy trình quản lý cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH): + (1) Quy trình Quản lý dịch vụ; + (2) Quy trình Quản lý sự cố	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai	Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và

			và Kế hoạch triển khai sơ bộ.	Kế hoạch triển khai sơ bộ.
		Khởi tạo và đồng bộ tài khoản người dùng từ Hệ thống EVNSPC AD cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.	Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.
		Thiết kế báo cáo theo yêu cầu cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH)	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.	Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Phương pháp luận triển khai và Kế hoạch triển khai sơ bộ.
IV	Đào tạo triển khai			
1	Đào tạo từ xa cho 1 đơn vị đối với kỹ sư chuyên trách Vận hành, Quản lý và Xử lý dịch vụ phát sinh tại đơn vị của mình	Đào tạo từ xa cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) đối với kỹ sư chuyên trách Vận hành, Quản lý và Xử lý dịch vụ phát sinh tại đơn vị của mình trong tối thiểu 02 ngày	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Kế hoạch đào tạo sơ bộ, Thành phần giảng viên dự kiến.	Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Kế hoạch đào tạo sơ bộ, Thành phần giảng viên dự kiến.

2	Đào tạo từ xa cho 1 đơn vị đối với kỹ sư chuyên trách sử dụng phần mềm để cài đặt, cấu hình	Đào tạo từ xa cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) đối với kỹ sư chuyên trách sử dụng phần mềm để cài đặt, cấu hình trong tối thiểu 02 ngày	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Kế hoạch đào tạo sơ bộ, Thành phần giảng viên dự kiến.	Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Kế hoạch đào tạo sơ bộ, Thành phần giảng viên dự kiến.
3	Đào tạo từ xa sử dụng phần mềm để Yêu cầu dịch vụ cho tất cả người dùng	Đào tạo từ xa sử dụng phần mềm để Yêu cầu dịch vụ cho tất cả người dùng cho các đơn vị (08 PC, SCADA, TTCSKH) trong tối thiểu 02 ngày	Nhà thầu có văn bản cam kết. Viện dẫn Kế hoạch đào tạo sơ bộ, Thành phần giảng viên dự kiến.	Nhà thầu không có văn bản cam kết. Không viện dẫn được Kế hoạch đào tạo sơ bộ, Thành phần giảng viên dự kiến.

2
1
1

HNLS