

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 *Dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật hệ thống ứng dụng phần mềm ERP.*

- Tên gói thầu: *Dịch vụ bảo trì, hỗ trợ kỹ thuật hệ thống ứng dụng phần mềm ERP.*

- 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 kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực.

2. Mục tiêu công việc:

Những công việc chính bao gồm:

- Yêu cầu dịch vụ bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật định kỳ;

- Yêu cầu dịch vụ bảo trì các phân hệ ERP và cấu phần tích hợp hệ thống;

- Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ khác theo yêu cầu.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Danh mục hệ thống

Toàn bộ các cấu phần của hệ thống Oracle ERP và các chương trình phát triển trên Oracle ERP để tích hợp với hệ thống bên ngoài bao gồm:

- Tích hợp tự động hệ thống điều chuyển vốn nội bộ FTP;

- Tích hợp phần mềm hóa đơn điện tử Einvoice;

- Tích hợp với hệ thống Core;

- Tích hợp cung cấp dữ liệu đầu vào phân tách thu nhập – chi phí theo từng sản phẩm, từng phòng ban, từng đối tượng khách hàng cho các hệ thống báo cáo phân tích (nếu có).

- Tích hợp các hệ thống ứng dụng khác (nếu có) trong thời gian hiệu lực của hợp đồng bảo trì này.

3.2. Phạm vi yêu cầu dịch vụ

3.2.1 Yêu cầu dịch vụ bảo trì và 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).

- Nhà thầu phải cử tối thiểu 2 nhân sự hỗ trợ tại chỗ trong thời gian Ngân hàng liên doanh Việt – Nga (VRB) quyết toán năm, thời gian từ 25/12 đến 15/01 hàng năm.

3.2.2. Yêu cầu dịch vụ bảo trì các phân hệ ERP và cấu phần tích hợp hệ thống

Nhà thầu sẽ thực hiện các công việc sau: xử lý lỗi liên quan đến các chức năng, báo cáo và các cấu phần tích hợp hệ thống; kiểm tra dữ liệu các giao dịch hạch toán sai, giao dịch lỗi. Cụ thể như sau:

ph
st
h

a) Xử lý lỗi liên quan đến các chức năng, báo cáo đã triển khai và đang được khai thác trên hệ thống như: Phân hệ sổ cái GL, Phân hệ Phải thu/phải trả (AP), Phân hệ Tài sản cố định (FA), Phân hệ Ấn chi (PP), Phân hệ tích hợp (FAH).

b) Xử lý lỗi liên quan đến các chức năng, báo cáo và các cấu phần tích hợp hệ thống:

- Tích hợp tự động hệ thống điều chuyển vốn nội bộ FTP;
- Tích hợp phần mềm hóa đơn điện tử E-invoice;
- Tích hợp với hệ thống Corebank;
- Tích hợp cung cấp dữ liệu đầu vào phân tách thu nhập – chi phí theo từng sản phẩm, từng phòng ban, từng đối tượng khách hàng cho các hệ thống báo cáo phân tích (nếu có).
- Tích hợp các hệ thống ứng dụng khác (nếu có) trong thời gian hiệu lực của hợp đồng bảo trì này.

c) Kiểm tra dữ liệu các giao dịch hạch toán sai, giao dịch lỗi: Toàn bộ các giao dịch hạch toán sai.

3.2.3. Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ khác theo yêu cầu:

+ 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.

+ Khi có yêu cầu của VRB, nhà thầu phải bố trí nhân sự tư vấn, cung cấp giải pháp và phối hợp với VRB thực hiện Sizing, house keeping, backup, restore, dựng lại hệ thống mới (trong trường hợp VRB chuyển máy chủ). Hỗ trợ VRB dựng môi trường Dev, test, đào tạo.

+ Thiết lập tham số cho chi nhánh mới: Khi có yêu cầu của VRB. Nhà thầu phải bố trí nhân sự phối hợp với VRB trong việc setup tham số, bổ sung chi nhánh. (Không bao gồm công việc đào tạo, chuyển đổi chi nhánh mới).

+ Thực hiện xây dựng báo cáo mới theo yêu cầu của VRB bao gồm công việc lập trình xây dựng, kiểm thử chức năng, báo cáo mới (khoảng 15 báo cáo theo yêu cầu của VRB).

3.2.4. Hình thức tiếp nhận yêu cầu và thời gian hỗ trợ:

- Thời gian nhận cuộc gọi hỗ trợ 24/7 (24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần)

- Các yêu cầu từ VRB có thể thực hiện bằng email, văn bản, fax, hoặc các phương tiện truyền thông khác.

- Thời gian thực hiện các dịch vụ hỗ trợ theo yêu cầu: Theo thỏa thuận với VRB trong mỗi sự vụ phát sinh.

- Thời gian đáp ứng xử lý lỗi phát sinh (kể từ lúc nhà thầu nhận được thông báo lỗi của VRB)

Bảng định nghĩa mức độ lỗi và thời gian xử lý

Mức độ lỗi	Định nghĩa mức độ lỗi	Thời gian đưa ra giải pháp xử lý lỗi	Thời gian xử lý xong lỗi
Mức độ 1	Toàn bộ hoặc phần lớn các thành phần liên quan đến hoạt động của hệ thống bị ngưng hoạt động	≤ 1 giờ	≤ 12 giờ
Mức độ 2	Một số thành phần liên quan đến hoạt động của hệ thống bị ngưng hoạt động. Sự cố gây ảnh hưởng lớn tới hiệu suất hoạt động của hệ thống (mức tải CPU cao, tốc độ đọc/ghi dữ liệu thấp...)	≤ 3 giờ	≤ 24 giờ
Mức độ 3	Sự cố nhỏ không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng rất nhỏ đến hoạt động của hệ thống, hiệu suất hệ thống cũng bị ảnh hưởng ở mức thấp	≤ 24 giờ	≤ 5 ngày
Mức độ 4	Không xảy ra sự cố ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống, yêu cầu hỗ trợ được cung cấp thông tin hoặc báo cáo về các vấn đề liên quan	≤ 24 giờ	≤ 5 ngày

